

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الأستاذ الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة بجامعة محمد خيضر- بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي

إشراف الأستاذ : جابر نصرالدين

إعداد الطالبة : مسعود وفاء

أعضاء لجنة المناقشة :

جامعة بسكرة	رئيسا	أ . برقوق عبد الرحمن
جامعة بسكرة	مشرفا ومقررا	أ . جابر نصر الدين
جامعة بسكرة	عضوا مناقشا	أ . دبلّة عبد العالي
جامعة بسكرة	عضوا مناقشا	د . تاويريت نور الدين

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة	ا.ب.ج
الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة	
1- طرح إشكالية الدراسة	02
2- أهمية موضوع الدراسة	05
3- دوافع اختيار موضوع الدراسة	06
4- أهداف الدراسة	07
5- فرضيات الدراسة	08
6- الضبط الإجرائي لمصطلحات الدراسة	09
7- الدراسات السابقة	10
الجانب النظري	
الفصل الثاني: الضغط النفسي	
تمهيد	20
1 - تطور مفهوم الضغط النفسي	20
2- تعريف الضغط النفسي	24
1.2- اتجاه يقوم على أساس المثير	26
2.2- اتجاه يقوم على أساس الاستجابة	28
3.2- اتجاه يقوم على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة	34
3- مصطلحات قريبة من الضغط	43
4- خصائص الضغط النفسي	45
5- أنواع الضغط النفسي	46
6- النظريات المفسرة للضغط النفسي	55
1.6- النظرية الفسيولوجية	55
2.6- النظرية الإدراكية	57
3.6- نظرية الحاجات	57
4.6- النظرية المعرفية	58
5.6- النظرية التحليلية	60
6.6- النظرية السلوكية	61
7.6- نظرية الاستعداد	61
7- طرق قياس الضغط	63
خلاصة	70
الفصل الثالث : مصادر الضغط المهني	
تمهيد	72

المهني

72.....	1 - الضغط النفسي في العمل.....
73.....	2- تعريف الضغط المهني.....
74.....	3- مصادر الضغط المهني.....
75.....	1.3- البيئة الشخصية.....
88.....	2.3- البيئة المهنية.....
102.....	3.3- البيئة الخارجية.....
105.....	4- مصادر الضغط في مهنة التدريس.....
111.....	5- النماذج المفسرة لمصادر الضغط المهني.....
111.....	1.5- نموذج كوبر للضغط المهني.....
112.....	2.5- نموذج هاوس للضغط المهني.....
114.....	3.5- نموذج مارشال للضغط المهني.....
114.....	4.5- نموذج العمليات للضغط المهني.....
116.....	5.5- النموذج الاجتماعي البيئي.....
117.....	6.5- نموذج استراتيجيات الضغط داخل المنظمات.....
119.....	7.5- النموذج الاعتمادي الشرطي للضغط المهني.....
121.....	8.5- النموذج العام لعلم نفس الصحة.....
123.....	9.5- النموذج النفسي المعرفي للضغط.....
124.....	10.5- النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الضغط.....
126.....	11.5- نموذج تفسير ظاهرة الضغط واستراتيجيات مواجهتها.....
129.....	6- تأثيرات الضغط.....
129.....	1.6- الاستجابة الفسيولوجية للمواقف الضاغطة.....
134.....	2.6- تأثيرات الضغط على مستوى الفرد.....
145.....	3.6- تأثيرات الضغط على مستوى المنظمة.....
148.....	خلاصة.....

الفصل الرابع : استراتيجيات مواجهة الضغط

150.....	تمهيد.....
150.....	1 - استراتيجيات المواجهة.....
150.....	1.1 - تطور الاهتمام بموضوع استراتيجيات المواجهة.....
151.....	2.1- أصل كلمة استراتيجيه.....
151.....	3.1- تعريف استراتيجيات المواجهة.....
157.....	2- وظائف المواجهة.....
163.....	3- أهمية المواجهة.....
164.....	4. المواجهة والشخصية.....
166.....	5- المواجهة والتكيف.....
166.....	6- استراتيجيات المواجهة وميكانيزمات الدفاع.....
168.....	7- تصنيف استراتيجيات المواجهة.....
170.....	1.7- تصنيف لازاروس وفولكمان.....

المهني

2.7- تصنيف ريتشارد لازاروس.....171

3.7- تصنيف شيفر.....173

4.7- تصنيف ج. باربنسي وأ. هورفيور.....175

5.7- تصنيف جان بنجامان ستورا.....181

194..... خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة

196..... تمهيد

1 - منهج الدراسة.....196

2- مجالات الدراسة.....197

3- عينة الدراسة وكيفية اختيارها.....197

4 - إجراءات التطبيق الميداني.....198

5- خصائص عينة الدراسة.....199

6- أدوات الدراسة.....201

7- حساب الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة.....208

8- أساليب المعالجة الإحصائية.....212

الفصل السادس

214..... تمهيد

- عرض التساؤل الأول.....214

- عرض التساؤل الثاني.....221

- عرض التساؤل الثالث.....230

- عرض التساؤل الرابع.....234

الخاتمة.....243

قائمة المراجع.....245

الملاحق

ملخص الدراسة

مقدمة:

يشهد القرن الحادي والعشرون كثيرا من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية فضلا عن التغيرات التي لحقت بالقيم الإنسانية ، وتسببت في صراعات بين ما هو قديم وما هو حديث ، وهذه التغيرات المتسارعة والصراعات المتعددة تحمل في طياتها كثيرا من الآلام والمتاعب وكثيرا من الشقاء ، وبالتالي يستلزم استخدام أساليب متعددة في مواجهة هذه الأحداث ليتمكن الفرد من التصدي لها والاحتفاظ بنوع من الصحة النفسية .

والضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان مصداقا لقوله تعالى " لقد خلقنا الإنسان في كبد". سورة البلد/ آية (04)، فالضغوط بأنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع الذي يؤدي إلى إفراز انحرافات تشكل عبئا على قدرة ومقاومة الناس

المهني

في التحمل ، ورياح الحضارة تحمل في طياتها آفات تستهدف النفس البشرية ، وزيادة التطور تحمل النفس أعباء فوق طاقتها ، وينتج عن ذلك تزايد الضغوط على أجسامنا ، مما ينعكس سلبا على الحالة الصحية الجسدية والنفسية والعقلية .

وقد كانت الضغوط وما تزال إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل اهتمام الكثير من الباحثين في فروع علمية مختلفة، ولعل علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع، ولم يأت الاهتمام به لمجرد انه موضوع قابل للبحث وإنما لكونه واحد من حقائق الحياة اليومية وثوابتها ، وكونه قضية تهم العام والخاص ، فلا يكاد يوجد إنسان لا يعاني من الضغوط بصورة تكاد تكون يومية ، حيث تتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها ونوعها من شخص لآخر ، ومن وقت لآخر لدى ذات الشخص .

وهذا ما جعل موضوع الضغط النفسي موضوع اهتمام على كل من مستوى البحث العلمي من جانب المختصين في فروع علمية مختلفة ، وكذا على مستوى التناول العام في الحوارات واللقاءات والأحاديث المعتادة ، هذا وقد زاد اهتمام وسائل الإعلام بهذا الموضوع وركزت عليه كثير من مؤتمرات علم النفس ، لذا نجد الكثير من الأبحاث والدراسات التي تجرى يوميا في مجال الطب ، التربية والتعليم ، الإدارة ، والصناعة التي محورها الأساسي هو الضغط ومسبباته وطرق التغلب عليه والوقاية منه .(أبو حميدان، 2001، ص120).

وهو ما يعني أن الضغوط النفسية عامة والمهنية على وجه الخصوص قد فرضت نفسها فرضا ، وأصبحت جزءا لا يتجزأ من حياتنا ، وربما كان ذلك احد الأسباب التي جعلت الاهتمام بها على مستوى البحث والدراسة أمرا مبررا .

ولا يقتصر الضغط المهني على مستوى واحد من المهن حيث أن كافة الفئات العليا والوسطى والدنيا تعاني من الضغط بدرجات متفاوتة ، ولا يشذ قطاع التعليم بما فيه الجامعة عن القطاعات والمؤسسات الأخرى في كونها بيئة ضاغطة يتأثر فيها الأستاذ بتلك الضغوط، لذا يتناول البحث الحالي مصادر الضغط النفسي في بيئة عمل الأستاذ الجامعي ، باعتباره احد واهم الركائز الأساسية في العملية التكوينية ، وباعتباره العنصر الأساسي في تنشئة الأجيال وبالتالي فإن اللوم يناله لان المجتمع يعتبره أحسن ممثل لأداء الجامعة ، وهكذا تقع على عاتقه مسؤولية ضمان حصول المجتمع على أحسن المخرجات، وهذا ما يزيد من معاناته من الضغط ، وقد يتعرض لمختلف الاضطرابات الصحية النفسية والجسدية كتعبير عن وجود خلل يدركه في هذا النسق المفتوح .

وتجدر الإشارة إلى انه على الرغم من الاهتمام الذي أولته البحوث لموضوع الضغط الضغط النفسي والمهني لدى الأستاذ الجامعي سواء على الصعيد العربي أو المحلي ، إلا

المهني

أن التركيز على البحث في طرق وأساليب التغلب على تلك الضغوط المتنوعة بين ضغوط أكاديمية ، اجتماعية ، مادية ، وأخرى شخصية لم يلق الاهتمام الكافي في بيئة العمل الجزائرية .

لذلك تعد هذه الدراسة محاولة منا للكشف عن مصادر الضغوط التي يتعرض لها أستاذ الجامعة ، والتعرف على استراتيجيات التعامل أو ما يعرف باستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل الأساتذة في تعاملهم مع تلك الضغوط .

واعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي جاء البحث في ستة فصول :

- الفصل الأول: تم فيه طرح إشكالية الدراسة، دوافع اختيار الموضوع، توضيح أهميته، تحديد أهدافه، عرض فرضياته، ضبط مفاهيمه إجرائيا، وعرض الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني: وقد خصص للضغط النفسي من حيث تطوره، بعض المفاهيم والمصطلحات المتداخلة معه، النظريات المفسرة له ، مكوناته ، أسبابه ، وطرق قياسه .

- الفصل الثالث: خصص لمصادر الضغط المهني وذلك بتعريف الضغط المهني، مصادره الشخصية والمهنية، ومصادر الضغط في مهنة التدريس.

- الفصل الرابع : وقد تضمن استراتيجيات مواجهة الضغط وذلك من خلال تطور الاهتمام بموضوع استراتيجيات المواجهة ،تعريف استراتيجيات المواجهة،وظائف المواجهة، أهمية المواجهة ، علاقة المواجهة ببعض المتغيرات ،استراتيجيات المواجهة واليات الدفاع ، واهم تصنيفات استراتيجيات المواجهة .

الفصل الخامس: وقد فصلت فيه الإجراءات المنهجية للدراسة ، منهج الدراسة ، مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، حساب الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة ، وإجراءات التطبيق الميداني ، وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية .

- الفصل السادس: وقد خصص هذا الفصل لعرض ومناقشة النتائج.

طرح إشكالية الدراسة:

الحياة من حولنا مليئة بالأحداث و المناسبات التي تشكل مجموعة من الأسباب و العوامل التي تعمل على إلقاء العديد من الأعباء على عاتقنا و ما أكثرها ، فمنها الأعباء الشخصية ، الأسرية ، الاجتماعية ، و منها الأعباء الخاصة بالعمل، والتي تتفاعل مع بعضها فتولد درجات مختلفة من الضغط،و إن لم نستطع مواجهتها بما لدينا من إمكانيات و مهارات و قدرات فإننا ندخل في منطقة الضغط السلبي ، ذلك لأن الحياة أصبحت تتسم بالتغير المستمر و السريع في جميع مجالاتها و خاصة في المجال المهني حيث ينطوي هذه

المهني

الأخير على مصادر متعددة للضغوط النفسية التي بدورها تنعكس آثارها السلبية على الفرد و المجتمع ككل.

و لهذا حضي موضوع الضغوط النفسية في بيئة العمل باهتمام الباحثين في علم النفس الصناعي، علم النفس الإداري، و السلوك التنظيمي في الدول العربية خلال العقود الماضية و في الوقت الراهن، و ذلك يرجع إلى آثار و نواتج الضغط السلبية على سلوك الأفراد و الجماعات (حسن أحمد الطعاني، 2005 ، ص 199).

فخلال مؤتمر نظمته الجمعية الجزائرية للطب النفسي في نوفمبر 2007 كشفت دراسة على أنه ما لا يقل عن 10 % من الجزائريين في حاجة إلى رعاية نفسية، فيما وصل عدد حالات الاكتئاب إلى 26 % ، وتم التأكيد في ذلك على العلاقة بين هذه الاضطرابات النفسية و غيرها و بين المحيط الاجتماعي، الأمني و الاقتصادي المتردي الذي عاشته البلاد خلال السنوات الماضية. (بن زروال ، 2008 ، ص 4).

و توصلت العديد من الدراسات إلى أن ضغط العمل يسبب لدى الفرد الكثير من الأمراض و الاضطرابات الجسمية كزيادة الشعور بالقلق ، الإحباط ، ارتفاع مستوى الكوليسترول ، آلام الظهر ، التهاب المفاصل ، الصداع القرحة ، السكري ، أمراض الرئة و كذلك السرطان ، أما على صعيد المنظمات فقد كشف تقرير إحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة الأمريكية أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب الضغوط و بتكلفة تقدر ب 150 دولار. (نبيلة بوعافية ، 2006 ، ص 7) .

كما أكد باول وانرايت (Powell & Enright 1990) أننا نعيش في عصر الضغوط النفسية و الأزمات ، و تشير الإحصائيات الحديثة أن نسبة 80 % من أمراض العصر مثل النوبات القلبية، ارتفاع ضغط الدم ، الصداع النصفي ، قرحة المعدة و القولون قد تكون بدايتها الضغط النفسي الذي يتعرض له الناس في مهنتهم و في حياتهم اليومية (رجاء مريم ، 2007 ، ص 146) .

فقد أصبح الضغط هو السبب الرئيسي للأمراض التي تتفشى بين العمال في الولايات المتحدة الأمريكية حيث يذكر المجلس القومي الأمريكي للتأمين و التعويضات أن الضغط في مجال العمل مسئول في الوقت الحالي عما يزيد عن 13 % من جملة مطالبات التعويض بناءا على الإصابة بأمراض ناتجة عن الوظيفة ، ففي دراسة أجراها م . هيلي M . Healy عام (1991) أكد على أن 27 % من الموظفين الذين أجريت عليهم هذه الدراسة أن وظائفهم هي العامل الوحيد الذي يسبب لهم الضغط في حياتهم ، و في عام (1988)

المهني

ذكرت صحيفة " وول ستريت جورنال " أن 46 % من الموظفين لديهم مستويات مرتفعة من الضغط المتعلق بوظائفهم ، و أن 70 % من الموظفين قد عانوا من بعض الأمراض التي يسببها الضغط (أكرم عثمان ، 2002 ، ص 17) .

كما كشفت دراسة عبد الرحمن الطريحي (1993) التي أجراها على عينة من المجتمع السعودي بلغت (84) موظفا ممن يعملون في القطاع الحكومي أن أهم مصادر الضغط عند أفراد العينة تتمثل في خصائص وسمات الشخصية و ظروف الحياة الخاصة و ملابساتها و العلاقات مع الآخرين ، و كشفت ذات الدراسة أيضا على أن الأفراد الذين يعملون في قطاع الصحة و قطاع التعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط ، مما يؤكد على أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد يكون له آثار و انعكاسات عليه (أكرم عثمان ، 2002 ، ص 42).

و نستشف من هذه الأرقام أنه لا تكاد تخلو مهنة من المهن المختلفة من الضغط ، فإذا كانت مجالات العمل المختلفة تزخر بمصادر الضغط التي يمكن إرجاع بعضها إلى الفرد ، و بعضها الآخر إلى المنظمة ، و البعض الثالث إلى البيئة الاجتماعية التي يعيشها الفرد ، فإنه حسب تصنف منظمة العمل الدولية تعد مهنة التدريس من أكثر مجالات العمل ضغطا ، وذلك من خلال ما تزخر به البيئة التعليمية من مثيرات ضاغطة يرجع بعضها إلى شخصية المعلم التي تحدد قدرته على التكيف مع المتغيرات الكبيرة في المجال التعليم (http://www.maganin.com).

و مما يدل على تزايد الضغوط التي يعاني منها الأستاذ الجامعي في الجامعات العربية هو تزايد عدد الطلبة مقارنة مع أعضاء هيئة التدريس ، فقد وصل المعدل الإجمالي لأعداد الطلبة إلى الهيئة التدريسية 3.1 في جامعات العراق في حين تقل النسبة عن 14.1 في السعودية ، و في جامعات أوروبا و الاتحاد السوفيتي 13.1 وفي جامعات أمريكا اللاتينية 11.1 ، كما أن زيادة ساعات التدريس تشكل ضغطا مهنيا حيث وصلت عدد الساعات إلى درجة أصبحت تشكل عبئا ثقيلا يحد من الفاعلية العملية للأستاذ الجامعي و حركة تأثير في المحيط الجامعي (محمد جاسم ، 2004 ، ص 301) .

و يذكر إيزابيل Esabelle (1987) أن مهنة التدريس من المهن التي تتطلب ممن يعمل بها أن يكون لديه قدرة كبيرة على التكيف مع مسؤولياتها ومواجهة الضغط (هانم باركندي، 1993، ص28).

إذا يمكن اعتبار هذه المؤشرات بمثابة جرس إنذار يلفت الانتباه إلى مستوى الصحة النفسية للأستاذ الجامعي بالجامعة الجزائرية ، وإلقاء الضوء على ظاهرة صارت ومازالت

المهني

محل اهتمام العام والخاص ، وهذا ما تطمح إليه الدراسة الحالية وذلك من خلال البحث عن مصادر الضغوط التي يتعرض لها أستاذ الجامعة ، ومن ثم البحث عن الإستراتيجيات التي يستخدمها للتخفيف من عبء العمل لديه وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- 1- ما مصادر الضغط المهني التي يعاني منها الأستاذ الجامعي بجامعة محمد خيضر ؟
- 2- ما هي الإستراتيجيات الأكثر استخداما من طرف أفراد العينة عند مواجهتهم للضغوط ؟

أهمية موضوع الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة في الموضوع الذي تتناوله وذلك من خلال :

- يعد موضوع الضغط النفسي والمهني موضوع العصر خاصة لدى فئة مهمة وهي أساتذة الجامعة والتي تعتبر عينة الدراسة، والتي لم تحظ بالقدر الكافي من الدراسات
- في حدود إطلاع الطالبة - خاصة على المستوى المحلي.

المهني

- تتبع أهمية الدراسة من خلال الدور المركزي الذي يلعبه أستاذ الجامعة وما يلقي على عاتقه من مهام تفوق أحيانا إمكانياته وقدراته مما يؤثر سلبا على أدائه وتوافقه الشخصي والاجتماعي , وبذلك يبحث عن أساليب تمكنه من التعامل أو تجاوز تلك المواقف والأحداث المولدة للضغط لديه .
- تتجلى أهمية موضوع الدراسة في التطرق لتأثير بعض المتغيرات المرتبطة بالعينة مثل الجنس, مدة الخبرة, الدرجة العلمية, التخصص التعليمي في إدراك مصادر الضغط على أنها عوامل ضاغطة, ومدى تأثير نفس المتغيرات في استخدام إستراتيجيات إدارة تلك الضغوط لدى أفراد العينة.
- إذا كانت العديد من الدراسات قد تناولت موضوع الضغوط النفسية والمهنية لدى فئات مختلفة من المجتمع فإن الدراسة الحالية تركز على التعرف على أهم المصادر المولدة للضغط ومدى تأثيرها على توافقه الشخصي والاجتماعي وكذلك على الأداء , والبحث عن الإستراتيجيات الفعالة التي يلجئون إليها للتخفيف من الآثار السلبية لتلك الضغوط ولا سيما في قطاع هام ولدى فئة أهم .
- بما أن موضوع الضغوط كان وما زال موضوعا جدير بالبحث والدراسة من قبل المختصين والباحثين , وبما أنه يوجد نقص في الدراسات خاصة على الصعيد المحلي من الدراسات والأبحاث المهمة بأساتذة الجامعة , وبما أنه توجد فجوة ونقص ملموس في الاهتمام بموضوع إستراتيجيات مواجهة والتعامل مع الضغوط على هذا الأساس كانت هذه الدراسة لتمثل خطوة علمية تسلط الضوء على هذا الجانب وتحاول المساهمة في إثراء المعرفة العلمية , وتزويد المكتبة العربية بدراسة خاصة عندما تتناول الدراسة متغيرات مهمة مجتمعة : الضغط المهني, إستراتيجيات المواجهة, الأستاذ الجامعي .
- تزويد المكتبة العربية بمقياسين من إعداد الطالبة أحدهما لقياس مصادر الضغط والثاني للتعرف على إستراتيجيات المواجهة وذلك للاستفادة منها في البحوث اللاحقة.
- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج إرشادية وتدريبية لأفراد العينة في كيفية التعامل مع الضغوط والأساليب العلمية للتغلب عليها .

دوافع اختيار موضوع الدراسة:

كان وراء اختيارنا لهذا الموضوع دون غيره جملة من الدواعي أهمها:

- طبيعة المناخ الجامعي الحالي و زيادة الشكوى لدى بعض الأساتذة الجامعيين من الأعباء و انعكاس ذلك على التوافق الشخصي و المهني و الاجتماعي لديهم ، و هذا ما ولد الاهتمام الشخصي بدراسة هذا الموضوع .
- ازدياد تأكيد الدراسات على دور الضغط النفسي كعامل مهدد للصحة النفسية و الجسدية للأفراد ، و هذا ما حث الفضول الشخصي لاستكشاف هذه الظاهرة لدى عينة مهمة من أفراد الجامعة ألا و هي الأساتذة نظرا لدورها في العملية التعليمية و إمكانية انعكاس الضغط على مردودها الشخصي و الاجتماعي كما و نوعا .
- تركيز الدراسات السابقة العربية منها و المحلية على موضوع الضغط النفسي في بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الأطوار الدنيا من التعليم، و قلة الدراسات - في حدود إطلاع الطالبة -
- التي تناولت موضوع الضغط واستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة الجامعة بشكل خاص.
- كون الضغط ظاهرة نفسية اجتماعية وإذا بلغت مستويات معنية فإنها تحمل أثرا سلبية على صحة الأفراد النفسية والجسدية، وهي وفقا لذلك ترتبط بظاهرة مرضية لديهم وبالتالي فهي لا تخرج عن نطاق التخصص " علم النفس المرضي الاجتماعي " .

أهداف الدراسة :

- يهدف البحث الإجابة عن التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة من خلال:
- توضيح ماهية الضغط النفسي والمهني والآثار المترتبة عنه من خلال التراث الأدبي والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بغية تكوين إطار نظري للدراسة.
- الوقوف على مصادر الضغط لدى الأساتذة بجامعة محمد خيضر – بسكرة .
- التعرف على الإستراتيجيات الأكثر استخداما من طرف أفراد العينة.
- التعرف على دلالة الفروق بين درجات مصادر الضغط المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغيرات: الجنس، مدة الخبرة، الدرجة العلمية، التخصص التعليمي (نوع الكلية).
- التعرف على دلالة الفروق في استخدام إستراتيجيات التعامل مع الضغط من طرف أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية السابق ذكرها.
- تصميم أدواتي قياس أحدهما للتعرف عن مصادر الضغوط والثاني للتعرف على إستراتيجيات مواجهتها .

الضبط الإجرائي لمصطلحات الدراسة :

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية التي استوجب تناولها ضبطها إجرائيا ليتضح معناها وتتجلى حدودها ضمن إطاره ، وهي كما يلي :

مصادر الضغط المهني :

هي مجموعة الأحداث والمواقف التي يتعرض لها أستاذ الجامعة أثناء تأديته لمهامه في الجامعة والتي يمكن أن تشكل مصدرا للضغط لديه ، يتطلب منه التكيف والمواجهة ، وتكمن تلك الأحداث في الدراسة الحالية : علاقة الأستاذ مع الطلبة ، علاقته مع الإدارة ، علاقته مع زملائه ، طبيعة العمل و محيط العمل .

وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها افراد العينة على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني المطبق في الدراسة الحالية ، والمعد من طرف الطالبة .

استراتيجيات مواجهة الضغط :

هي مجموعة المجهودات السلوكية والمعرفية والانفعالية التي يستخدمها الأستاذ الجامعي خلال تعامله مع الضغوط ، وتتنوع في الدراسة الحالية بين استراتيجيات مركزة حول المشكلة واستراتيجيات حول الانفعال واستراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي . وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على أبعاد مقياس استراتيجيات المواجهة المطبق في الدراسة الحالية والمعد من طرف الطالبة .

الأستاذ الجامعي:

هو الفرد الذي يزاول مهام أكاديمية في المؤسسة الجامعية ، وتتنوع درجاته العلمية بين مساعد ، أستاذ مساعد (قسم ١ ، ب) ، أستاذ محاضر (قسم ١ ، ب) و أستاذ ، والذي ينتمي إلى جامعة محمد خيضر بسكرة .

الدراسات السابقة :

تمهيد :

إن المهتم بدراسة الضغوط النفسية والمهنية يجد نفسه أمام كم كبير من الدراسات التي أحاطت بجوانب هذه الظاهرة وذلك من حيث مصادرها ،أسبابها، أعراضها ، تأثيراتها ونواتجها، وكذا الأساليب المستخدمة للتعامل معها ، في حين كانت الدراسات قليلة على الصعيد العربي ولاسيما المحلي – في حدود اطلاع الطالبة الباحثة – من حيث تناول ظاهرة الضغط والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي ، فقد وجدنا كم هائل من الدراسات التي تناولت الضغط في علاقته بمتغيرات أخرى كعلاقته بالصحة النفسية والجسدية ، دراسات تناولت متغيرات وسيطة في تأثيرها على الضغوط، دراسات تناولت الضغوط النفسية والمهنية وأساليب مواجهتها لدى عينات مختلفة من المجتمع، ودراسات أخرى تناولت إعداد برامج تدريبية وإرشادية لتنمية مهارات التعامل مع الضغوط .

ومن الدراسات التي طالتها يد الطالبة دراسات تناولت الضغط لدى الأستاذ الجامعي والتي يمكن القول أنها ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة الحالية , وسوف نراعي في ترتيبها :

- الصلة المباشرة بالموضوع.
- عنصر الحداثة فهي دراسات حديثة.
- ترتيبها على أساس البيئة.

1/ الدراسات المحلية:

❖ دراسة بن زروال فتيحة (2002) باتنة :

عنونت الدراسة بمصادر ومستويات الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه ، وقد هدفت إلى دراسة الضغط النفسي لدى أساتذة الجامعة من حيث تشخيص مصادره ومستوياته وأعراضه ، وما يستخدم لمقاومته من آليات دفاعية ثم التعرف على مايقترحه المرشد النفسي من استراتيجيات وقائية وعلاجية لهذا النوع من الضغط .

المهني

ولهذه الأغراض استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي معتمدة على الاستبيان ذو الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة ، وطبقت على عينة من الأساتذة بجامعة باتنة قدرت ب (84) أستاذا .

وأظهرت النتائج بعد المعالجة الإحصائية والتحليل :

- مستوى متوسط من الضغط مع وجود فروق جوهرية حسب متغير الجنس والدرجة الأكاديمية والخبرة لصالح الذكور، ورتب أساتذة التعليم العالي والمكلفين بالدروس، وفئة الأكثر خبرة (16-23) سنة.

- وجود ارتباط بين الشعور بالضغط والمصادر التالية مرتبة حسب أهميتها : النظرة الاجتماعية /الحوافز /الطلبة /الزملاء ، مع وجود اتفاق على مصدري النظرة والحوافز كأهم مصادر للشعور بالضغط بين فئات مختلف المتغيرات (الجنس،الكلية،السن،الرتبة الأكاديمية،الخبرة)، بينما هناك اختلاف فيما بينها فيما يخص ترتيب المصادر الأخرى من حيث الأهمية (بن زروال ،2002،ص 243).

❖ دراسة جوادي يوسف (2005) قسنطينة :

كان عنوان الدراسة مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي ، وكانت تهدف إلى التعرف عن أهم مصادر الضغوط النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي بجامعة منتوري بقسنطينة ،وتحديد مستويات هذه الضغوط ومعرفة ما إذا كانت الفروق في مصادر ومستويات الضغوط تعزى لعوامل شخصية ومهنية (الجنس ، مدة الخدمة،نوع الكلية،الرتبة الأكاديمية) لأفراد عينة البحث .

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وشملت الدراسة عينة تتكون من (322) إستاذ جامعي دائم من مجموع (1915) أستاذ ، وتم تصميم استمارة تتكون من (56) عبارة موزعة على تسعة محاور أساسية تغطي مختلف المصادر والمسببات التنظيمية والشخصية لضغوط العمل .

ودلت نتائج الدراسة على وجود مستوى عال من الضغط النفسي لدى أساتذة جامعة منتوري بقسنطينة وبدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة ، وكذلك على فروق ذات دلالة إحصائية في تلك المستويات ، كما أن نتائج البحث توصلت إلى وجود مصادر مختلفة تساهم في شعور الأستاذ الجامعي بالضغط جاءت كمايلي :

العلاقة مع الزملاء /العلاقة مع الإدارة /العلاقة مع الطلبة /الدعم الاجتماعي /الحوافز /الهيكل التنظيمي /النمو والتقدم المهني /خصائص وطبيعة العمل / الظروف الفيزيائية للعمل.

المهني

وقد اختلف أفراد العينة في ترتيب تلك المصادر باختلاف العوامل الشخصية والمهنية، ولم يخلو البحث من جانب نظري احتوى على متغيرات وعلى رصد معرفي لمتغيرات البحث، الضغط النفسي، الجامعة، الأستاذ الجامعي. (جوادي يوسف، 2005، ص200).

❖ دراسة خباب عقيلة (2006) عنابه :

جاءت الدراسة بعنوان الضغط المهني والرضا الوظيفي في مهنة التدريس الجامعي، وقد هدفت إلى تقييم اثر المشكلات التنظيمية في مهنة التعليم الجامعي في الجامعة الجزائرية على العافية -BIEN ETRE- والرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي في عدد من أقسام جامعة باجي مختار بعنابة، وقد كانت العينة عدد من الأساتذة بجامعة باجي مختار بعنابة قدر عددهم ب (63) أستاذًا من مختلف الأعمار .

وصولاً إلى هدف الدراسة استخدمت الباحثة استبيان التقييم الذاتي للضغط المهني المستمد من قائمة PEPIN (2000) للضغط المهني لدى المعلم TEACHER STRESS INVENTORY (TSI) , إضافة إلى إجراء الباحثة مقابلات فردية وأخرى جماعية مع أفراد العينة , وقد تكونت شبكة التقييم الذاتي من سؤال عام لتقدير مستوى الضغط المهني على سلم يتكون من 4 درجات من قوي جداً إلى ضعيف جداً بالإضافة إلى فئات أخرى مثل مواقف العمل منها الوضعية البيداغوجية , ظروف العمل , العلاقات السوسيو مهنية , وقد أسفرت نتائج الدراسة عن :

- 88.42% من أفراد العينة ترى أن عملها مجهداً جداً.
- 39.88 % من أفراد العينة ترى أن لديها ضغطاً متوسطاً .
- 7.93% من أفراد العينة ترى أن لديها ضغطاً ضعيفاً .

وقد لاحظت الباحثة أن مستوى عال من الضغط معاش عند الأساتذة الذين يتراوح أعمارهم بين (36-47) سنة بدرجة كلية 36% وهم يشكلون أغلبية المجموعة متبوعة بالأكثر شباباً بين (24-35) سنة بدرجة كلية تقدر ب32% والذين تتراوح أعمارهم بين (48-53) سنة بضغط متوسط بدرجة كلية تقدر ب 10.16% .

وحسب الجنس توصلت نتائج الدراسة إلى أن النساء أكثر من الرجال يجدن ممارسة مهنة التعليم مجهداً جداً مهما كانت فئة المهام والأنشطة البيداغوجية .

وعن الرضا الوظيفي بينت الدراسة أن أفراد العينة تصف بنيتها المهنية غير مريحة بسبب عدم توفر الوسائل البيداغوجية والتعليمية، والوسائل التكنولوجية المرتبطة بالبيداغوجيا أو تعطّلها وهذا ما يعزز الضغط لديهم .

المهني

وحسب نتائج المقابلات الفردية أظهرت التعارض بين المهام المهنية والمسؤوليات العائلية (المسؤوليات الأسرية المتعددة والمهام المنزلية والو الدية) .

كما تبين من خلال المقابلات شكوى من غياب قانون الأستاذ ونقص تقدير المكانة العلمية ومشاعر العجز واتجاهات التمرد والاستقالة كما أن هناك ضغط مرتبط بالوضعية البيداغوجية المرتبطة بالفصل في لدى 40% من الأساتذة المحاورين .

في حين أثبتت الدراسة وعلى غير المتوقع بالنسبة للباحثة انه على مستوى العلاقات السوسيو مهنية لا تشمل سوى ضغطا مقلق بنسبة 40% وهي تشكل ضغطا ضعيفا .

(Khebab akila , 2006, pp 9-12)

❖ دراسة ناصر الدين زبدي (1998) الجزائر:

أجريت الدراسة بهدف معرفة مدى انتشار الأمراض السيكوسوماتية بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي على عينا قوامها (40) أستاذا في تخصص العلوم الدقيقة والعلوم الإنسانية من جامعة الجزائر , بالإضافة إلى الكشف عن مدى ارتباط هذه الأمراض السيكوسوماتية بمجموعة من المتغيرات من بينها الضغط .

ولجمع المعلومات استخدمت الدراسة استبيان موجه لمختصين وممارسين في ميدان الصحة النفسية بالمستشفيات والمراكز الصحية ، واختبار الأمراض السيكوسوماتية لعبد الرحمن العيسوي .

ومن خلال استخدام منهج التحليل العاملي أفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها أن هناك ارتباطا كبيرا بين الضغوط والإصابة بالأمراض السيكوسوماتية , فكلما زادت شدة الضغط أو طالت مدته كلما زاد احتمال الإصابة بهذه الأمراض (ناصر الدين زبدي، 1998، ص191-211).

2/ الدراسات العربية:

❖ دراسة سامح محمد محافظة (1996) الأردن:

أجريت الدراسة بالأردن وهدفت إلى معرفة أسباب الضغط لدى الأساتذة الجامعيين الأردنيين في محافظات الجنوب والى مقارنة أسباب الضغط لدى الأساتذة الأردنيين من غير الأردنيين , واستخدم الباحث أسلوب الدراسة المسحية في جمع المعلومات والذي يشمل الزيارات الميدانية والمناقشات المطولة مع عينة من مجتمع الدراسة ، إضافة إلى الاعتماد على استبيان مفتوح موزع على (138) أستاذا في كلية العلوم التربوية بجامعة مؤتة.

وقد كشفت نتائج الدراسة أن أسباب الضغط لدى الأساتذة الأردنيين تعود إلى المجالات الخمسة الآتية:

- مجال الإدارة والإدارات التربوية الأخرى.
- مجال الحوافز المادية والمعنوية .
- مجال علاقة الأستاذ بالطالب وبالمجتمع.
- مجال الوقت.
- مجال التجديد والتغيير في المناهج والأنظمة والتعليمات .

كما كشفت الدراسة على أن الأسباب التي ركز عليها الأساتذة الأردنيون تتشابه إلى حد كبير مع الأسباب التي ذكرها غير الأردنيين ومنها : مجال العلاقات مع الطلبة والمجتمع, مجال الإدارة, مجال الوقت, أما المجالات التي لم يركز عليها الأساتذة الأردنيون وشدد عليها الأساتذة غير الأردنيين كأسباب مؤدية إلى الشعور بالضغط فهي مجال علاقات الأساتذة مع زملائهم في العمل, ومجال الحوافز المادية والمعنوية (بن زروال ،2003، ص 175) .

❖ دراسة الرشيدان (1995) الأردن :

قام الباحث بدراسة حول ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الحكومية , وقد استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بصورته الجديدة والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي : الضغط الانفعالي, تبلد الشعور, ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي .

وكشفت نتائج الدراسة عن درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كل الجامعات , وكشفت عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغير الجامعة , وكذلك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية , بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير نوع الكلية (أسامة بطاينة , 2004, ص 52).

3/ دراسة أجنبية:

❖ دراسة دانييلشك كارن (1993) كندا :

أجريت الدراسة على عينة مكونة من (253) فردا من أعضاء هيئة التدريس الجامعي والموظفين العاملين بكلليات التربية الرياضية في جامعات اونتاريو Antario بكندا

المهني

بهدف الكشف عن مدى انتشار الضغط لديهم ومعرفة كل من متغيرات الجنس، والسن، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة في التعليم العالي، ونوع التعيين على مستويات الضغط

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأفراد من فئة العمر 39 سنة فأقل والإناث وغير المتزوجين والمدرّبين غير المثبتين في الخدمة عانوا من الضغط بدرجة أعلى من زملائهم، كما أشارت إلى أن ضغوط العمل المتمثلة في العبء الوظيفي الزائد، وفرص العمل المتاحة، وضغط الوقت مرتبطة بشكل كبير بالضغط الانفعالي، في حين ارتبط الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتطور المصادر الإنسانية بتبلد المشاعر ارتباطاً واضحاً، كما تبين كذلك وجود علاقة بين ضعف الشعور بالإنجاز وأي من متغيرات ضغط العمل (بن زروال، 2003، ص 174).

- نقد وتحليل:

بعد عرض الدراسات السابقة المتوفرة لدينا نرى أنه:

- من حيث الأهداف:

تنوعت الأهداف في الدراسات إلا أنها تشترك جميعها في خاصية أساسية أو هدف رئيسي مشترك وهو الكشف عن أسباب ومصادر الضغط لدى الأساتذة الجامعيين.

- من حيث المنهج:

كان المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج السائد في أغلب الدراسات وهذا ما يتفق مع البحث الحالي، مع وجود منهج التحليل العاملي (في دراسة ناصر الدين الزبيدي)، وأسلوب الدراسة المسحية (في دراسة محمد محافظة) وصولاً لأهداف الدراسة.

- من حيث العينة:

اشتركت الدراسات جميعها في عينة واحدة وهي أساتذة الجامعة وهي العينة موضوع الدراسة الحالية.

- من حيث الأدوات:

تنوعت أدوات البحث والدراسة في الدراسات السابقة بتنوع أهدافها، ومن الأدوات المستخدمة فيها:

- مقاييس مصادر الضغط المهني .

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .

- استبيان لقياس مدى انتشار الأمراض السيكوسوماتية لدى أفراد العينة .

- استبيان التقييم الذاتي للضغط المهني لدى المعلم.

- من حيث النتائج:

المهني

تنوعت النتائج وفقا لتنوع إغراض الدراسات وقد اتفقت كلها على مجموعة حقائق وهي أن مصادر الضغط المهني بالنسبة للأستاذ الجامعي متنوع وهي بالترتيب تكمن في:

- مجال العلاقات مع الطلبة .
- مجال العلاقات مع الإدارة .
- مجال العلاقات مع الزملاء.
- مجال عبء العمل.
- مجال ضغط الوقت.
- مجال الحوافز المادية والمعنوية .
- مجال الهيكل التنظيمي .
- مجال الدعم الاجتماعي.

ما استفادت منه الدراسة المحلية من الدراسات السابقة:

- الاطلاع على الجوانب التي جرى عليها التركيز في تلك الدراسات والمتغيرات التي اهتمت بدراستها إضافة إلى موضوع الضغط .
- المنهجية المتبعة في تحديد إشكالية الدراسة , وصياغة تساؤلاتها , وكتابة الفرضيات , ومعالجة النتائج .
- الاستفادة من أدوات البحث من اجل بناء وتصميم أدوات الدراسة الحالية بهدف التعرف على أهم المصادر التي تشكل ضغطا بالنسبة لأفراد العينة , فقد نهل البحث الحالي من تلك الدراسات ولاسيما دراسة (بن زروال , جوادي) .
- الاستفادة من الدراسات في طريقة اختيار مجتمع البحث وعينته .
- مقارنة نتائج البحث الحالي بالنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والمرتبطة بجوانب هذا البحث.

مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

- اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة على أهمية دراسة موضوع الضغط النفسي والمهني ومدى تأثيره على الجوانب النفسية والاجتماعية لدى أفراد العينة .
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابق عرضها على أهمية أستاذ الجامعة الذي لم يحظ بقدر كاف من الدراسات خاصة في الجزائر.
- بينما تميزت الدراسة الحالية عن تلك الدراسات في:
- تعدد الأهداف التي يرنو اليها البحث إلى تحقيقها والتي تتجلى في تحديد مصادر الضغوط ، والتعرف على الإستراتيجيات التي يلجأ إليها أفراد العينة في مواجهتهم لتلك الضغوط ، وكذا التعرف على دلالة الفروق بين مصادر الضغط لدى أفراد العينة تعزى إلى متغيرات (الجنس، الخبرة، الرتبة الأكاديمية، والتخصص التعليمي).

المهني

- ضف إلى ذلك التعرف على دلالة الفروق في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط تبعا للمتغيرات السابق ذكرها.
- تصميم أداة قياس إستراتيجيات المواجهة علة اعتبار وجود مصادر متنوعة تشكل ضغطا بالنسبة لأفراد العينة بغية تخفيف وطأة تلك الضغوط عليهم، وهذا ما غاب في الدراسات السابقة.
 - وبما أن المعرفة العلمية تراكمية فإن البحث الحالي عد خطوة تضيف ولو الجزء اليسير ما غاب في الدراسات السابقة ألا وهو التطرق إلى البحث في إستراتيجيات التعامل وإدارة الضغط لدى أساتذة الجامعة وهذا ما يضيف عليها طابع الجدة في التناول.

خلاصة:

تبين لنا مما تقدم ضرورة الاهتمام بالدراسات السابقة حول الموضوع محل الدراسة في جميع خطوات البحث، إضافة إلى الاستفادة منها في إشكالية الدراسة وسوف نستفيد منها في تحليل ونتائج دراستنا، فهي تعتبر - الدراسات السابقة - النبراس الذي يضيء درب الباحث .

تطور مفهوم الضغط:

إن موضوع الضغط قديم قدم الإنسان لازمه منذ وجوده على وجه الأرض، لكن الاستخدام الرسمي لمصطلح الضغط Stress بدأ في أوائل القرن الرابع عشر وقصد به في ذلك الحين المشقة Hardship، والعسر Straits، المحنة Adversity، والأسى Affliction. (جمعة سيد يوسف، دت)، ص 7) .

واشتقت كلمة Stress من الفعل اللاتيني Stringer الذي يعني ضيق على، ضغط، شد، أوثق، ومنه أخذ من الفعل الفرنسي Etreindre ومعناه طوق بجسمه، بذراعيه ضاغطا بقوة مع أحاسيس متناقضة على قلبه وعلى صدره، وخنقه أيضا، ويوصل فعل خنق إلى فعل ضايق، ضغط، غم، قلق، شعور بالضيق يضغط على القلب والنفس ويصل بنا إلى

المهني

كلمة شدة Détresse التي اشتقت بدورها من فعل Stringer والتي تعني الشعور بالزهد ، والوحدة، ينتابنا في حالة قاهرة (عوز، خطر، ألم). (ستورا ، 1997 ، ص 7) . ولم تظهر كلمة Stress في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين لكن بالمقابل استعملت في اللغة الإنجليزية على مدى قرون للدلالة على العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة ، أي للتعبير عن قساوة الحياة بكلمة واحدة، غير أن هذا المدلول عرف تطورا منذ القرن الثامن عشر ، حيث صارت الكلمة تحمل بدل النتيجة الانفعالية للضغط سببه الأساسي، أي القوة ، الضغط ، الثقل التي تؤدي إلى توتر المادة أو تشوهها مع مرور الزمن (في صناعة التعدين) ، ومن هنا يمكننا أن نستنتج أن الضغط الذي يسبب تشوه المعادن بإمكانه – على المدى الطويل – أن يسبب أمراضا نفسية وجسدية . (لوكيا ، 2006 ، ص 8-7) .

في اللغة العربية فهناك مصطلحات عديدة مثل : إجهاد ، Stress يقابل كلمة أما ما كرب ،

شدة إنعصاب ضيق ، وضغط ، هذا الأخير الذي سوف نتبناه في بحثنا الحالي في ترجمتنا لكلمة

Stress.

ولعل ابن سينا (980 – 1037م) هو أول من تناول مفهوم الضغط بالدراسة العلمية التجريبية ، فقد ربط حملا وذنبا في غرفة واحدة دون أن يستطيع أحد منهما أن يطال الآخر ، وكانت النتيجة هزال الحمل وضموره ومن ثم موته ، وذلك على الرغم من أن لديه نفس كميات الغذاء التي كان يستهلكها حمل آخر يعيش في ظروف طبيعية. (ابن زروال ، 2007 ، ص 14) .

وعلى الرغم من أن الاهتمام العلمي بموضوع الضغوط قد نما وترعرع في العديد من العلوم مثل علم الاجتماع ، والأنثروبولوجيا، والفيسيولوجيا ، وعلم النفس ، والطب ، وعلم الغدد الصماء فإن هناك فرعين من فروع العلم كانا الأوفر حظا من غيرهما من البحوث في مجال لضغوط : علم الحيوان ، وعلم النفس. (جمعة سيد يوسف،(دت)، ص 7) .

، فخلال هذه Le stress وقد عرف القرن التاسع عشر بداية انتشار استعمال مفهوم (1868) " إن التغيرات Claude Bernard الفترة يقول الفسيولوجي الفرنسي كلود برنار الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي (أي الجهاز العضوي) ، ولكي يحافظ على نفسه عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات ، وأنه من المهم أن يحافظ الكائن العضوي على الإتزان في البيئة الداخلية " .

وفي قوله إشارة إلى مايتضمنه الجهاز العضوي من نتائج مضرّة كنتيجة للضغط.

المهني

لذا يمكن القول أن الضغوط كانت موضوع اهتمام لقرون من الزمن لكن أخذت شكلها كمجال للدراسة وأبحاث علمية في بداية القرن العشرين، وفيما يلي سنعرض إسهامات أهم الرواد في مجال دراسة الضغوط:

W. Canon إن من الإسهامات البارزة في بحوث الضغط في القرن العشرين ولتر كانون (1923) حيث يعتبر أول من أسهم بصورة مباشرة في توضيح الجانب البيولوجي للضغط في الوصف الذي قدمه لاستجابة القتال أو الفرار أو ما أسماه هو باستجابة الكر أو الفر ، وفيها يستعد الكائن الحي للخطر من خلال تنشيط واستثارة الغدد Fight or Flight الصماء والجهاز العصبي السمبثاوي وتحفيزه استجابة للضغوط وذلك بإفراز هرمون وهذا الهرمون يسرع معدل دقات القلب، ويزيد ضغط الدم ، ويزيد Catécholamine نسبة السكر في الدم ، ويزيد معدل

التنفس كل هذه الاستجابات الفسيولوجية تحرك الكائن الحي ليهاجم التهديد أو الهروب منه. (عبد المنعم حسيب، 2005، ص148).

وقد اعتبر كانون W. Canon أن إستجابة القتال أو الهروب إستجابة تكيفية أو توافقية Adaptive واستدل على ذلك بأنها تمكن الكائن الحي من الاستجابة السريعة للتهديد ، ومن ناحية أخرى خلص كانون Canon إلى أن الضغوط يمكن أن تكون ضارة بالكائن الحي إذا ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي والفسيولوجي وسبب له مشكلات صحية مع مرور الوقت ، وخاصة إذا مالم يكن الكائن قادرا على مواجهة التهديد أو الهروب منه واستمر في التعرض لضغوط مستمرة ، واستمرت الاستثارة الفسيولوجية في التصاعد ممهدة الطريق أمام المشكلات الصحية المختلفة. (جمعة سيد يوسف، دت)، ص 8).

أنه استخدم كلمة "الكائن الحي" بدلا من W. Canon يلاحظ من خلال التعرض لأعمال استخدامه كلمة "الإنسان" وذلك لأنه أجرى تجاربه الأولى على الحيوانات ، ومن خلالها توصل إلى أن كل الكائنات الحية سواء كان إنسان أم حيوان تتعرض للضغط وتتأثر به.

ويرتبط الإستعمال الحديث لمفهوم الضغط بهانز سيلي Hans Selye طالب طب في جامعة براغ Prague ، كان يعمل باحثا في مجال الغدد بجامعة مونتريال Montréal بكندا.

(ابن زروال، 2008، ص 15) .

فقد بدأ سيلي Selye عمله مهتما بالكشف عن تأثير الهرمونات الجنسية على الأداء الفسيولوجي، ثم أصبح مهتما بالتأثير الضاغط للتدخلات التي استخدمها في تجاربه والتي عرض فيها الفئران لضغوط Stressors عديدة ومستمرة مثل التعب والبرد الشديد ولاحظ استجابات الفئران الفسيولوجية، ومن الملفت للانتباه أن كل الضغوط بغض النظر عن نوعها أدت إلى تعدد القشرة الأدرينالينية ، وتقلص أو إنكماش الغدة الصعترية والغدة اللمفاوية، وتفرح المعدة و الإثني عشر. (جمعة سيد يوسف، دت)، ص 8) .

المهني

General Disorder Syndrome ، كما اهتم في العشرينات بالأعراض العامة للمرض مختلف استجابات الصدمة سواء صدمة الحروق، أو صدمة ولاحظ خلال دراساته الطبية أن النزيف، أو صدمة العفن..... الخ .

تشترك في مظاهر إكلينيكية متشابهة :

، والطحال، والغدد اللمفاوية. Thyus -تقلص حجم التيوس

-قروح معدية، معوية.

-ارتفاع حجم قشرة الكظر .

-انخفاض عدد الخلايا اللمفاوية في الدم .

بحوثا حول الهرمونات Selye ولم تكن هذه الملاحظات لتكون ذات تبعات ، فقد باشر بعدها الجنسية ، لكنه لاحظ خلالها ظهور نفس الأعراض السابقة لدى فئران التجارب على الرغم من

اختلاف المثيرات التي تم تعريضها لها، فاستنبط فكرة الضغط التي ضمنها مقالا نشره في مجلة

"عام 1936 ، يشير فيه إلى مجموعة من الاستجابات العصبية والهرمونية غير Nature الخاصة الموجودة عند كل كائن حي (الإنسان ، الحيوان) يواجه اعتداء ، والتي تهدف إلى الحفاظ على وحدته النفسية والجسدية، حيث أطلق عليها منذ عام 1946 اسم " الأعراض . (بن زروال ، 2008، G.A.S (General Adaptation Syndrome العامة للتكيف) ص 15 - 16)

أبا للإجهاد كما يقال عنه إلا في بداية الخمسينات حيث طور بين Selye ولم يصبح 1946 و1950 مفهوم الضغط، وقاده الاهتمام الزائد بحالات تزداد عددا في دراسة الضغط إلى فرضية أنه" رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي وهو آخر مفهوم له حول الضغط. (ستورا 1997 ، ص 10) .

بدراسة على مبحثين من البشر Wolf & Wolf وفي الأربعينات قام ولف وولف (1947) " الذي Tom والحيوانات، وفي دراسة كلاسيكية تتبعوا مريض بالقرحة يسمى " توم وهي فتحة في جدار المعدة لتسهيل شفت Gastric Fistula أجريت له عملية ناسور معدي و تصريف حمض المعدة والناسور مكنت الباحثين من ملاحظة التغيرات في الانفعالات ، حزينا فإن جدار المعدة يكون باهتا وإفراز الحمض ينتهي ، وعندما Tom فعندما يكون

المهني

يكون غاضبا فإن إفراز الحمض يزداد وجدار المعدة يصبح محتقنا بالدماء ، ويؤدي الغضب والقلق إلى استجابات فسيولوجية شديدة متضمنة النزيف الذي يؤدي إلى نمو القرحة.

ومن هذه الدراسة Wolf & Wolf إلى أن الناس تتطور لديهم استجابات مميزة وذلك توصلا من خلال الاستجابة الأحداث ضاغطة كثيرة ومتنوعة ، وإذا زاد إستخدامهم لذلك النمط الفسيولوجي ينتج عن ذلك إضضرار معين ، وقد افترضنا وجود استعدادات موروثة للاستجابة للضغط ، وأن الخبرات البيئية الضاغطة تثير تلك الاستجابات وتعمل على إستمرارها ونتيجة لذلك فإن الأفراد تنمو لديهم إضطرابات مختلفة.

وقد برزت بحوث ماريان فرانكنهوزر Marianne Frankeneuser وفريقها البحثي في السويد أهمية ودور المكون النفسي في رد فعل إتجاه مصادر الضغط المختلفة.(عابدة حسن، 2001 ، ص 11) .

تأثير كبير على مجريات Selye ويذكر عبد الرحمان الهيجان أنه قد كان لنتائج دراسة الإهتمام بموضوع دراسة الضغط حيث أصبح موضوع إهتمام العام والخاص ، فقد شاع استخدامه حتى أصبح موضوعا للمحادثات الشخصية اليومية ومادة مقدمة في التلفاز و الإذاعة

والصحافة والمجلات والدوريات العلمية واللقاءات والمقررات الدراسية وحلقات التدريب . (عبد الرحمان هيجان ، 1998 ، ص 44) .

ويذكر عمار كشروود أن السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين عرفت تناقصا في بدراسة الضغط من الناحية الفيزيولوجية، وزاد الإهتمام به داخل العلوم السلوكية الإهتمام حيث تحول الاتجاه نحو دراسة مصادر الضغط من الناحية النفسية والمهنية. (بن زروال ، 2008، ص 16) .

تعريف الضغط النفسي :

تعددت التناولات العلمية حول تعريف مصطلح الضغط النفسي بتعدد المختصين والمهتمين بالموضوع من علماء النفس، علماء الاجتماع ،علماء الفيزياء، وعلماء الفيزيولوجيا ، فاختلقت تعاريفهم للضغط وطبيعته ومصادره وأثاره باختلاف تخصصاتهم العلمية .

فيعرف الضغط حسب معجم علم النفس بأنه الإحساس بالضغط أو الإنعصاب أو الإجهاد أو إحساس الفرد بأنه مشدود ، يحدث عادة نتيجة لتعرضه لقوة في البيئة الخارجية، ومستقبلات الإحساس بالضغط قد تتداخل وتتشابك مع مستقبلات الألم حيث يصحب أحد الإحساسين إحساس آخر (جابر عبد الحميد ، 1993، ص 2936) .

المهني

وحسب موسوعة علم النفس فإن مصطلح الضغط النفسي أو ما يعرف بالإجهاد مفهوم مستعار من الفيزياء يدل على الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة ، وفي البيولوجيا يدل هذا المفهوم في الوقت نفسه على العدوان الذي يمارس على الجسم ورد فعل الجسم على ذلك العدوان ، ليس ردا الفعل هذا خصوصيا أي أنه لا يتعلق بالعامل المعتدي أو الضاغط. (رولان دورون ، 1997 ، ص 1029) .

مقتبسة من علم الفيزياء Stress وقد عرف الضغط فيصل الزراد بأن كلمة والميكانيك،

وهي تعني القوة التي تضعف على شيء آخر أو تجذبه وقد تغير من شكله أو حجمه ، في مجال البيولوجيا إحداث توتر في العضلة لدرجة الضغط أي Stress وتعني أيضا كلمة لدرجة الإحساس بهذا التوتر.

وفي مجال علم النفس تعني هذه الكلمة التوتر النفسي الشديد، وترتبط كلمة Stress التي تترجم إلى الجهد، أو المحنة، أو الشدة بكلمة Strain التي تعني الإجهاد أو العناء. (فيصل الزراد ، 2000 ، ص 34) .

وحسب كوكس Cox فإن الباحثون في العلوم الاجتماعية قد استعاروا مصطلح الضغط أو الإجهاد أو الشدة أو الكرب من مجال علم الفيزياء حيث يعبر عن القوة التي تقع على سطح من السطوح أو على جسم من الأجسام. (محمد السيد عبد الرحمان ، 1999 ، ص 293) . ويرى بول مارتن أنه إذا أردنا أن نعرف الضغط النفسي بشكل أكثر دقة فيمكننا القول بأنه الحالة الناجمة عما يدركه الفرد من مطالب حياتية تتجاوز في حدتها مقدار طاقته وحدود إمكانياته بحيث تكون تهديدا لكيان كينونته. (بول مارتن ، 2000 ، ص 100) .

ويتفق مع ذلك روبرت براون R. Brown حيث يؤكد أن الضغوط تحدث فقط إلى المدى الذي يدرك فيه الفرد أن الموقف الذي يواجهه يتضمن بعض التهديدات، وأنه لا يستطيع أن يتكيف مع مطالب الموقف أو تلك المخاطر بمعنى أن هذا الموقف يخرج عن نطاق سيطرته. (روبرت براون ، 2004 ، ص 257) .

كما يمكن أن يكون الضغط حالة من التوتر تصيب الفرد عندما يواجه قيود غير معتادة على متطلبات يرغب في إنجازها أو فرص متاحة لا يضمن عوائدها، أما العامل الضاغط Stressors

فهو أي شيء يسبب الضغط للفرد. (طارق طه ، 2006 ، ص 590) .

وحسب هارون الرشيدى فإنه يجب أن ننظر إلى مفهوم الضغط النفسي باعتباره مفهوم معقد له أبعاد اجتماعية واقتصادية وسياسية ومهنية (بنائية – وظيفية) باعتبارها المجال الذي يتحرك فيه الفرد ، وهي منشئة للضغوط وأبعاد ذاتية (جسمية، عقلية، معرفية، نفسية ،

المهني

هذه الأخيرة تتصف بأنها يمكن أن تكون منشئة للضغط وفي ذات الوقت نواتج منبئة بأن الفرد يقع تحت تأثير ضغوط ما. (هارون الرشيدى، 1999، ص 3).

ويوافقه في رأيه مجدي إبراهيم حيث ينظر إلى الضغط النفسي أو المشقة بأنها مفهوم غير محدد تحديدا دقيقا ولكنه شائع في خطاب الحياة اليومية، فهو قد يشير إلى ضغوط موقفية خارجية (عوامل الضغط) كما قد يشير إلى الاستجابات لهذه الضغوط ، وهذه الاستجابات يفترض عادة أن لها جوانب جسمية ونفسية مثل ارتفاع سرعة النبض ومستويات الأدرينالين وكذلك مشاعر وأحاسيس القلق والانزعاج .(مجدي إبراهيم ، 2003 ، ص 2169).

ومما سبق عرضه لبعض التعاريف المقدمة حول مفهوم الضغط فإننا نلاحظ أن العلماء قد عرفوا الضغط من زوايا مختلفة مما جعل البعض منهم مثل لوبسون Lobson وآخرين يوضحون صعوبة وضع تعريف مناسب للضغط يتفق عليه الجميع. (لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 10).

لكن بإمكاننا ملاحظة وجود ثلاث اتجاهات في تعريف الضغط يعزوه الاتجاه الأول إلى كونه مثيرا ، ويعتبره الثاني إستجابة الفرد في المواقف الضاغطة ويعرفه تبعا لنتائجه ، في حين ينادي أصحاب الإتجاه الثالث بالتناول التفاعلي بين مسببات الضغط من جهة والاستجابات السيكوفيزيولوجية للعضوية إزاء هذه المثيرات من جهة أخرى .

1- اتجاه يقوم على أساس المثير :

يركز هذا الإتجاه على ما تحمله البيئة المحيطة بالفرد من مؤثرات ، تكون في شكل مواقف أو أحداث تسبب بشكل أو بآخر حدوث أضرار قد تكون بالغة الأثر.

ومن التعاريف التي تقوم على هذا الأساس تعريف تولور Tolor بأن "الضغط هو أي تغير يلقي عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد"، ويؤيده في ذلك هولمز Holmes في اعتبار الضغط على "أنه حادث مثير يلقي مطالب صعبة على الفرد". (لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 10).

(1984) الضغط النفسي بأنه "تلك الظروف المرتبطة Mandler ويعرف ماندلر الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة Strain وبالشدة Pressure بالضغط التوافق عند الفرد".

(1987) حيث يعتبر "الضغط Szilagé & Wallace ويحذو حذوه سيزلاقي وولاس تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد ، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو من الفرد ذاته".

المهني

(1991) إلى أن الضغط هو " قوة خارجية تؤثر Meichenbawm ويشير ميشنباوم على الفرد وينتج عنها شد عصبي ،كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئية الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفيزيولوجي مما قد يؤدي إلى شعوره بن زروال، 2008 ، ص 17. 18) . (داخله . بالإستقزار م

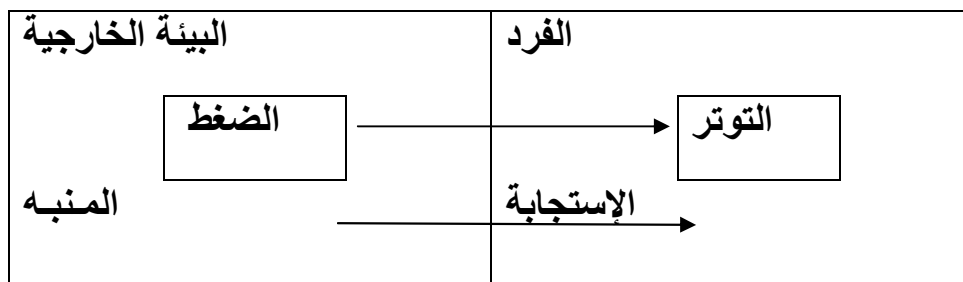
ويرى أكرم عثمان أن الضغط هو " أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية حادة أو مستمرة ". (أكرم عثمان ، 2002 ، ص 14) . وفي نفس السياق تذهب زينب شقير في تعريفها للضغوط النفسية بأنها "مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف، وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى". (زينب شقير، 2002 ، ص 4) . ويعرف سارا فينو Sarafino (1990) الضغط النفسي بأنه "منبه بيئي ، قد يكون حدثا واحدا أو مجموعة من الظروف يدركها الفرد على أنها مهددة أو مؤذية ينتج عنها مشاعر التوتر و تدعى هذه الظروف بالضواغط Stressors ". (أبو حميدان ، 2001 ، ص 121) .

وفي تعريفه إشارة إلى دور البيئة المحيطة بالفرد من حيث العوامل الضاغطة الموجودة بها.

ويرى كل من فيلتشر وباين أن الضغط يوازي العوامل الضاغطة التي تسبب توترا ذا طبيعة فيزيولوجية ونفسية قد يقصر مداه أو يطول ، وقد تنشأ العوامل الضاغطة داخل الشخص ذاته أو في المحيط الخارجي . (ستورا ، 1997 ، ص 14) .

(1980) عما Ivancevitch & Matheson ويعبر كل من إيفانسفيتش وماتسون سبق من التعاريف القائمة على أساس المثير أو المنبه بالمخطط التالي :

في بن زروال ، 2008 ، ص 18) Ivancevitch& Matheson (المصدر:



وهو المخطط الذي يجعل الملاحظ يتساءل كما تساءل ريس Riss عن سبب حدوث الضغط لدى بعض الأفراد بينما لا يحدث عند آخرين حتى وإن عايشوا نفس المواقف الضاغطة، مشيراً بذلك إلى قصور في تعاريف الاتجاه الذي يركز على المنبه لوحدة في تعريف الضغط. (بن زروال، 2008، ص 18).

2- اتجاه يقوم على أساس الإستجابة :

يندرج ضمن هذا الإطار تعاريف تولي أهمية لاستجابات الفرد المتنوعة كرد فعل على أن الضغط يمثل استجابة Elisons مصادر بيئية خارجية ضاغطة، حيث يرى إليسون كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات ، لكن تكرارها باستمرار التعرض للمثير يمكن أن يسبب أمراضا كأمراض القلب والتنفس وغيرها .

وحسب معجم علم النفس (1996) فإن مصطلح الضغط يستخدم على نطاق واسع في حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ، قد تؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات إنفعالية ، وبنية دافعية متحولة للنشاط ، وسلوك لفظي وحركي قاصر. (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 18) .

ومن بين التعاريف الشائعة في هذا الاتجاه هو ما اقترحه كيرياكو وساتكلف

Kiriakou&

Sutcliff اللذان يعتبران أن الضغط إستجابة لمؤثر سلبي مثل الغضب أو الإحباط ، ناتج عن إدراك الفرد بأن ما يطلب منه يشكل تهديدا لذاته ، فينشط آلياته الدفاعية لتخفيف هذا التهديد .

(لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 10.11) .

وترى ماجدة بهاء السيد في تعريفها للضغط "بأنه مجموعة من المؤثرات غير السارة والتي يقيمها الفرد على أنها تفوق مصادر التكيف لديه وتؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية والфизиولوجية لديه. (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 21) .

الضغط بأنه "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج Luthans ويرى لوثانز عنه انحراف جسدي أو نفسي أو سلوكي لدى الفرد".

ويوافقه في ذلك علي عسكر حيث ينظر للضغط على "أنه مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة والتي تمثل تهديدا له".

(أحمد بطاح ، 2006 ، ص 150) .

من الرواد الأوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع H. Selye ويعتبر هانز سيلبي واهتموا بنتائجه المرضية، فبين (1946) و (1950) صاغ مجمل نظريته التي تحدث فيها

المهني

عن مفهوم الضغط الذي أحدث تطويراً إلى أن وصل إلى "أنه عبارة عن رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي".

وفي تعريف آخر له حول مفهوم الضغط "إثارة الدماغ والجسم استجابة للأعباء المطلوبة منهما".

ويعرف شيفر Sheffeer الضغط بأنه "استجابة الجسم اتجاه أي نوع من الأعباء الملقة على عاتقه". (ناصر حسن ، 2003 ، ص 122).

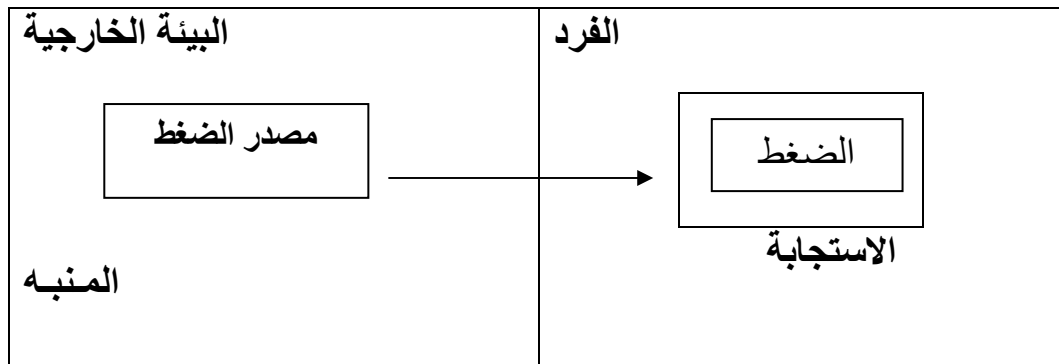
إلى أن الضغط عبارة عن مجموعة من الأعراض تتزامن مع التعرض Selye كما أشار لموقف ضاغط، وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة مثل التغير في الأسرة، أو فقدان العمل، أو الرحيل، التي تضع الفرد تحت الضغط النفسي.

ويعرفه أيضاً بأنه " استجابة تكيفيه تحدثها الفروق الفردية بين الأفراد وتسهم العمليات النفسية فيها، لهذا فهي تنتج عن أي حدث بيئي أو موقف أو حادثة، وتحتاج إلى المزيد من الجهد النفسي والجسدي الفيزيائي للفرد. (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 20).

(1984) نطاق الاستجابة فيعرف الضغط بأنه "رد Gerenberg ويوسع جرينبيرج فعل فيزيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة".

(1980) تعريف الضغط Ivancevitch & Matteson ويمثل إيفانسفيتش وماتسون على أساس الاستجابة بمخطط يعكس نفس قصور الاتجاه السابق ، فمعرفة مصادر الضغط لاتساعدنا على توقع طبيعية الاستجابة للضغط، ولاحتي احتمال وجود استجابة أصلاً.

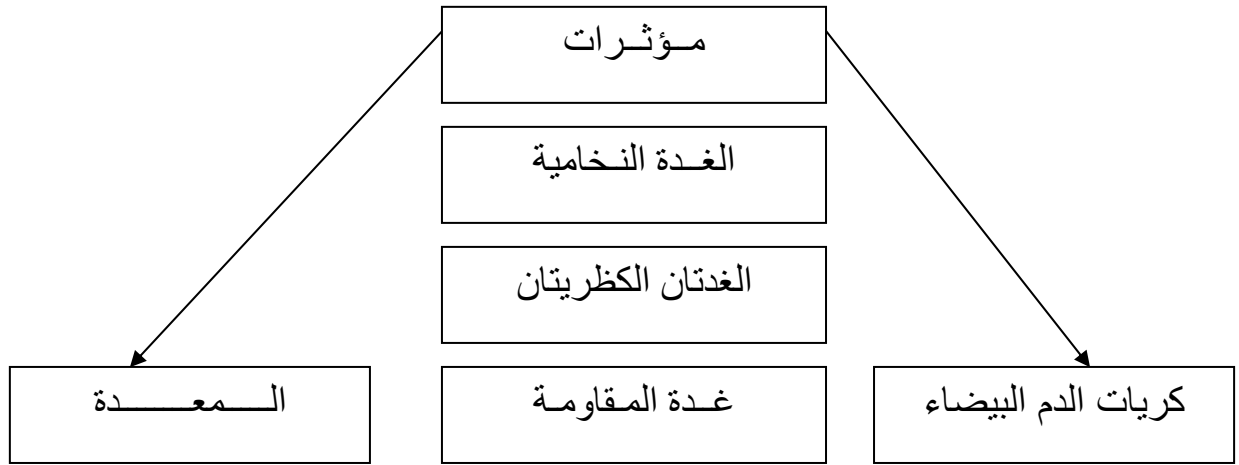
. في بن زوال ، 2008 ، ص 20) Ivancevitch & Matteson (المصدر:



نموذجاً يوضح فيه استجابة العضوية للضغط يتكون من ثلاث مراحل Selyes وقد قدم تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي أطلق عليها إسم متلازمة التكيف العام ، وأظهر مدى تداخل الأجهزة في سياق التكيف ودور الغدة النخامية في التأثير على الغدتان الكظريتان أثناء الاستجابة للضغط وفق المخطط التالي :

Selye. H(الشكل رقم () : يوضح الميكانيزم البيولوجي للضغط (1977)

(المصدر : دليلة عيطور في : شحام عبد الحميد ، 2007 ، ص 18).



نموذجاً يوضح فيه استجابة العضوية للضغط يتكون من ثلاث Selye وقد قدم سيلبي ، ويشار General Adaptation Syndrome مراحل وهو ما أسماه متلازمة التكيف العام ، ويقصد بكلمة عام هو رد الفعل الدفاعي لأي مسبب من مسببات (G.A.S) إليه بالرمز الضغط يكون له تأثيرات على جوانب مختلفة من الجسم سواء الجسمية أو النفسية ، ويعني التكيف أن المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد علي التكيف مع مسببات الضغط، أما متلازمة الأعراض أو مايعرف بزملة الأعراض فتشير إلى جملة ردود الفعل الدفاعية للجسم التي تحدث في وقت واحد.

المهني

وتعتبر متلازمة التكيف العام ميكانيزمات دفاعية تنشط في مواجهة أي حدث تهديدي في محاولة منه لخفض الاضطراب الفسيولوجي والنفسي وإعادة تحقيق الإتزان للكائن العضوي ، فالفرد لديه مصادر محددة وعناصر للتكيف مع البيئة. (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 127) . وفي مايلي مراحل التكيف العام الثلاث :

1 Alarme Stage – مرحلة الإنذار

تعرف بمرحلة التنبيه وفيها تحفز العضوية لمواجهة التهديد من الخطر ، فتفرز الهرمونات ويتسارع النبض و التنفس ويدخل الفرد في حالة إستعداد للقتال أو الهروب. (لوكيا وبن زروال ، 2006 ، ص 9) .

وتمثل مرحلة الرد الفعلي الأولي للجسم لحالة الضغط والذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ، ويظهر في توتر وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغيرها من الأعراض. (الهيجان ، 1998 ، ص 16) ، ويدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ وبالتحديد إلى الغدة النخامية ، وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية وكيميائية للأجهزة المعنية في الجسم ، بحيث يفرز هرمون الأدرينالين ، ويزداد التنفس وتزداد نسبة السكر والدهون في الدورة الدموية ، وتشتد العضلات لينتهي الجسم لعملية المواجهة ، وتعرف هذه التغيرات بالاستثارة العامة. (علي عسكر ، 2003 ، ص 44) .

ففي هذه المرحلة يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي والغدة الأدرينالينية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم ويزداد بذلك إنتاج الطاقة إلى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغط ، ومن التغيرات العضوية التي تساهم في تعبئة الطاقة قلة كمية الدم في الأوعية مما يؤثر على عمل القلب ، ويضعف من إمكانية دفع الدم بالكمية المطلوبة إلى أنسجة الجسم ، وهذا بدوره يقلل من نسبة الأكسجين الذي تحتاجه الأنسجة وخلايا الجسم وخاصة أنسجة الدماغ ، والجهاز العصبي ، والكبد ، والكليتين ، كما أن حرارة الجسم تنخفض ، وقد تحدث الصدمة العضوية بسبب الانفعالات الحادة المركزة كما قد تحدث بسبب التأثيرات الكيميائية والجرثومية ونتيجة لاضطراب وظائف الغدد .

ويظهر كذلك في هذه المرحلة زيادة واضحة في إفراز هرمون الأدرينالين الذي يكون له دور مؤقت وسريع ، وكذلك يحدث نشاطا لهرمون الكورتيزون الذي تفرزه الغدة الكظرية ، كما نجد أن الهيبوتلاموس يحث الغدة النخامية على إفراز الهرمون الحاث أو المنشط للغدة الكظرية Adrenocorticotrophic Hormone (ACTH) والذي يفرزه الفص

المهني

الأمامي للغدة النخامية ، وهذا بدوره يحث الغدة الكظرية على إفراز هرمون الكورتيزون وغيره من المركبات التي تساعد على زيادة مقاومة الجسم في مواقف الشدة والصدمات . (فيصل الزراد ، 2000 ، ص 40. 41) ، وإذا استمر تعرض الفرد للضغط فإن العضوية تنتقل إلى المرحلة الموالية.

2- Résistance Stage - مرحلة المقاومة

وتسمى أيضا بمرحلة التكيف Adaptation وخلال هذه المرحلة تنتقل العضوية من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد، وكما أن الكائن الحي يتكيف مع مصدر الضغط، ومع ذلك هناك حدود لعملية المقاومة من طرف الجسم . (علي عسكر ، 2003 ، ص 44) .

وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق ، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط ، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه الفترة ، وذلك لأن الفرد لا يستطيع السيطرة على الموقف بإحكام . (الهيجان ، 1998 ، ص 16) ، والذي يحدث غالبا خلال هذه المرحلة هو أن ردود فعل الجسم تستمر بسبب الضغوط الشديدة مما يؤدي إلى تضخم قشرة الغدة الأدرينالينية ، وتصبح آليات مواجهة الخطر قد قاربت الإجهاد ، كما قد تصاب الغدة الكظرية بعجز عن إفراز هرمونها الكورتيزون وذلك بسبب استنفاده بسرعة ، مما يؤدي أحيانا إلى ما يسمى بالصدمة الثانوية Secondary Shock ، حيث تضعف مقاومة الجسم ثانية ، وفي مثل هذه الحالات يعطي الفرد عادة الكورتيزون حقنا عن طريق الفم . (فيصل الزراد ، 2000 ، ص 42) .

ويعتمد نجاح المقاومة على قدرة الشخص على استخدام مصادره جيدا والتغلب على آثار المرحلة الأولى التي يصاحبها القلق والتوتر غالبا ، وإن إستمر الضغط لدى الفرد لمدة طويلة فسيعمل على الإستمرار في المقاومة ، وتصبح طاقة الجسم منهكة ومجهد ، ثم تضعف وسائل مقاومته ويصبح عاجزا عن التكيف بشكل عام (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 128) ، وإذا إستمر التهديد وكانت الاستجابة غير كافية فإن الفرد ينتقل إلى المرحلة التالية.

3 - مرحلة الإنهاك Exhaustion stage

تعرف هذه المرحلة أيضا بمرحلة الإنهاك أو النضوب أو الإستنزاف أو الإستنفاد ، وتنشأ من التعرض الطويل والمستمر للأحداث نفسها المسببة للضغط والتوتر ، وتنخفض المقاومة وتنهار فتظهر أعراض مرتبطة بالضغط النفسي أو الإجهاد مثل : القرحة ، الصداع ، أعراض مرتبطة بالضغط النفسي أو الإجهاد مثل : القرحة ، الصداع ، إرتفاع ضغط الدم (الهيجان ، 1998 ، ص 16) .

وفي هذه المرحلة تفشل الوسائل الدفاعية للجسم فتظهر علامات الإعياء والإنهاك تدريجيا وتتوقف قدرة الفرد على التوافق وتتوقف معها عملية إعادة بناء الأنسجة ، ويضعف الفرد بشكل عام، ويكون ذلك بسبب التوقف التدريجي للجهاز العصبي السمبثاوي عن إنتاج الطاقة

المهني

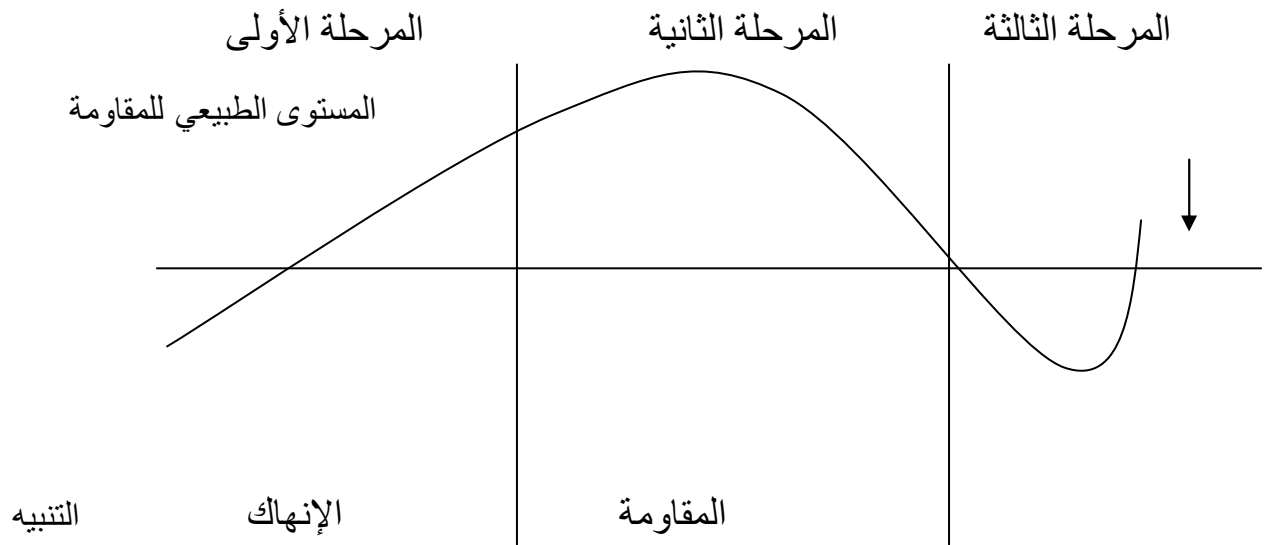
حيث يبدأ الجهاز العصبي الباراسمبثاوي وظيفته فتبطئ أنشطة الجسم ، وقد يصاحب ذلك أعراض الاكتئاب ، وتفشل الغدة النخامية في إفراز هرمون (ACTH) الذي يحث قشرة الغدة الكظرية على إفراز هرمون الكورتيزون مما يؤدي إلى إعطاء هذا الهرمون عن طريق الفم ، وعندما تضعف عضلات الجسم ويتعطل الدفاع الالتهابي الذي يحدث كرد فعل لإصابة الأنسجة أو دخول الجراثيم للجسم ، وتبعاً لذلك تضعف مناعة الفرد ضد الأمراض (فيصل الزراد، 2000 ، ص 43).

وعليه فإن الفرد في هذه المرحلة يفشل في التغلب على التهديد ، وإن استمر ذلك لفترة طويلة تدخل العضوية في مرحلة استهلاك لطاقتها ولمصادر الفسيولوجية ويؤدي ذلك إلى الانهيار الجسمي والانفعالي ومن ثم الموت (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 9) .

وفيما يلي شكل يوضح المراحل الثلاث لمتلازمة التكيف العام لهانز سيلبي . H Selye

الشكل رقم () : نموذج سيلبي لأعراض التكيف العام

(المصدر أندرو سيزلاقي ، 1991. في الهيجان ، 1998 ، ص 16)



3- اتجاه يقوم على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة:

نظراً للخلاف السابق يرى الباحثون أن تعريف الضغط ينبغي أن يؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة أي بين المثير والاستجابة ، فالضغوط تعتبر مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد ، وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا ، ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص وبيئته ، فعندما تكون

المهني

مصادر الفرد كافية ومناسبة للتعامل مع المواقف الصعب فسوف يشعر بالقليل من الضغط (جمعة سيد ، (د ت) ، ص 13) .

ونجد أن لازاروس R. Lazarus يأخذ بالنظرة الشمولية في تعريفه للضغط النفسي حيث يتضمن تعريفه مثيرات الضغط، الاستجابة المترتبة ، التقدير العقلي لمستوى الخطر، أساليب التكيف مع الضغط ، بالإضافة إلى الدفاعات النفسية (سليمان الطيريري ، () ، ص 439) .

إلى أن الأفراد يميلون للحفاظ على أفكارهم Comming & Cooper ويشير كومنج وكوبر واتجاهاتهم وعواطفهم وعلاقاتهم مع العالم الخارجي في حالة إستقرار وثبات ، ولكل فرد عتبة ثبات إنفعالي أي المستوى الذي يبدأ منه الشعور بالراحة والطمأنينة أو جسدي تحاول عمليات التكيف مع البيئة المحافظة عليها.

لذلك يعرف كل من كوكس ومكاي Cox & Mackay (1976) الضغط على أنه "نتيجة التعامل أو التفاعل بين الفرد وبيئته ، بحيث تدل كلمة تعامل Transaction على مدى التأكيد على العملية النشطة والتوافقية ، ويكونان بذلك قد أيدا فكرة عمل العمليات المعرفية كوسيط بين الضاغطة والاستجابة (بن زروال ، 2008 ، ص 20) .

كما تؤكد العديد من الدراسات أن التوافق بين الفرد وبيئته قد يكون عاملا منبها للضغط ، فالضغط يمكن أن يكون ناجما من البيئة وقدرات الفرد في مواجهة هذه المطالب وبين حاجات الفرد والإبقاء بالمطالب البيئية لمواجهة حاجات الفرد (محمد جاسم ، 2004 ، ص 315) .

إن معظم التعاريف المعاصرة المقدمة حول مفهوم الضغط تركز على العلاقة بين الفرد والبيئة ، فالضغط هو ما ينشأ من عمليات التقييم التي يقوم بها الفرد ، أي تقييم ما إذا كانت إمكاناته الذاتية كافية لمواجهة مطالب البيئة ، فالضغط يتقرر إذا بمدى الانسجام بين الفرد وبيئته (شيلي تايلور ،

() ، ص 344) ، وبني هذا التوجه على القناعة بأن استجابة الأفراد للضغط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية بما في ذلك نمط الشخصية ، الخلفية الثقافية ، والدعم الاجتماعي ، وغيرها مما يعرف بالعوامل الوسيطة Moderating Variables ، ووفق هذا الإطار يشير مفهوم الضغط النفسي إلى " العمليات الداخلية التي تتم لدى الفرد نفسه حين تعرضه للمثيرات الخارجية ، ومحاولته التعامل والتكيف معها" (حنان الأحمدى ، 2002 ، ص 34) .

ويعرف دالي Dally (1979) الضغوط بأنها "الحالة الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف وقدرة استجابة الفرد لهذا الفرد لهذا الموقف . (هانم باركندي ، 1993 ، ص 29) . ويرى تايلور Taylor أن الضغط عملية تقييم للأحداث كمواقف مهددة والاستجابة لها من خلال تغيرات معرفية وانفعالية وفسولوجية، ويشير الضغط النفسي أيضا إلى التغيرات

المهني

السلبية التي تطرأ على العلاقات والاتجاهات في مجال العمل بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوطات داخل العمل أو خارجه مؤديا إلى الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد ، فحالة من الإنهاك والإستنزاف النفسي ، ثم الدخول في حالة الإحترق النفسي التي يكون الفرد فيها مستهلكا تماما من الناحية الإنفعالية أو السلوكية أو العقلية أو الروحية ، وهذا ما يوضحه المخطط :

(المصدر: لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 13)

تفاعل

أحداث (مؤثر) ← (تقييم الحدث) ← استجابة نفسية – جسدية .

للضغط ضمن هذا الإتجاه التفاعلي القائم على أساس تقييم الفرد Lazarus ويندرج تعريف للأحداث ، فيرى أن الضغط ليس مثيرا ولا إستجابة، بل هو علاقة بين الفرد وبيئته يقيّمها هذا الأخير على أنها مرهقة أو ضاغطة ، وأنها تفوق قدراته وتعرض وجوده للخطر ، مشيرا بذلك إلى العمليات الوسيطة بين المثير والإستجابة .

ويوافقه في ذلك تلنباك Tellenback ليؤكد أن الضغط لا بد من التعامل معه كمتغير وسيط Transactional، الهدف منه تحقيق علاقات متكيفة بين أي نظام وليكن الفرد وبيئته الخارجية المحيطة به . (لوكيا وبن زروال ، 2006 ، ص 12،13) .
وحذا حذوهم مايسن Masson (1975) فقد أكد في تناوله للضغط هذا المنظور التفاعلي فكان من الأوائل الذين أشاروا إلى أهمية المتغيرات النفسية في تحديد إستجابة الفرد للمواقف الضاغطة واعتبر الضغط سيرورة وحدد مكوناتها في الجدول رقم () . (بن زروال ، 2008 ، ص 20) .

(1975)Massonجدول رقم () : مكونات سيرورة الضغط حسب

في (بن زروال ، 2008 ، ص 21) . Graziani&Suenden. 2004 .المصدر :

Transaction	المجهودات		الضغوط		
	التقييم	الأبعاد الزمنية	أنواع المجهودات	الاستجابات	الاستجابات
الشدة					

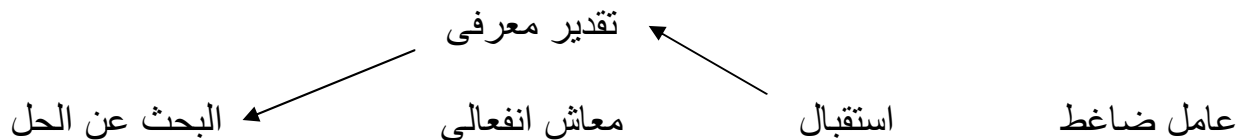
الفيزيولوجية	الإنفعالية		المعرفي	
-تنشيط الجهاز السمبثاوي	-مشاعر سلبية	-صدمة -أحداث الحياة	ضرر تهديد	ضعيفة
-تنشيط الجهاز الباراسمبثاوي - منبهات أخرى وكثيبات عصبية- غدية -إنخفاض/ ارتفاع مناعي	-لا مبالاة -مشاعر إيجابية	-بيئة فيزيقية غير ملائمة -ضغط مزمن -مزعجات (مجهداث صغيرة)	خسارة تحدي أرباح يخص الأترين أذى	معتدلة قوية غامضة

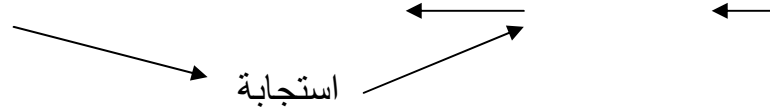
استجابة يقوم بها الكائن الضغط النفسي هو " إلى أن Zumbardo ويشير زمباردو لحادث يخل بتوازنه ويرهق أو يتجاوز قدراته على التكيف "

وهناك من يشير إلى العلاقة التبادلية المستمرة والمتغيرة بين الفرد والمحيط ، حيث تكون علاقة دائرية بين العامل الضاغط والمعاش الانفعالي الذي يسببه ، ويبدأ التحليل المعرفي لهذه العلاقة بالتعرف على خصائص العامل الضاغط ثم البحث عن الحل الفعال لتنشيط ردود الأفعال ومن ثم فإن العامل الضاغط لا يحمل إلا القيمة والتقدير التي يمنحها له الفرد ، كما أن الاستجابة لمواجهة هذا العامل الضاغط ليست ثابتة لأنها في إعادة تنظيم وتعريف مستمرين ويمكن تلخيص هذه العلاقة في الشكل التالي:

الشكل رقم () : يوضح التقدير المعرفي للعامل الضاغط واستراتيجيات التكيف

المصدر :فونتان و آخرون (1996) في شحام عبد الحميد ، 2006 ، ص 21).





وهكذا يعتبر الضغط النفسي محصلة التفاعل بين الفرد وبيئته ، حيث يعرفه بول مارتن بأنه "كل ما يتعرض له الفرد من إزعاجات خارجة عن ذاته وما يصدر عنه من استجابات لمواجهة هذه الإزعاجات وما يترتب عليها من مضايقات ، وأنه الحالة الناجمة عما يدركه الفرد من مطالب حياتية تتجاوز في حدتها مقدار طاقته وحدود إمكانياته بحيث تكون تهديدا لكيان كينونته".

ولهذا فإنه ينظر إلى محتويات البيئة المحيطة بالفرد على أنها ضواغط Stressors بينما يشار إلى ردود الفعل السيكولوجية والبيولوجية المترتبة على هذه الضواغط بأنها إستجابات لها (بول مارتن ، 2000 ، ص 10) .

وفي نفس السياق يرى كل من Lazarus & Folkman أن أساليب مواجهة الضغط تتحدد من تقييم الفرد للموقف ، فعندما يواجه موقف ويتم تقييمه على أنه ضار أو مهدد ويكون متحديا لتوافقه هنا ينشأ الضغط (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 129) .

في كلامهما إشارة إلى دور العوامل المعرفية في تفسير الحدث الضاغط الذي يواجهه الفرد، أي تحدث الضغوط عندما تزيد المطالب البيئية عن قدرات الفرد على المواجهة.

أن تفسير الحدث الضاغط يركز على عمليتين أساسيتين Lazarus & Folkman ويرى هما:

✓ تقييم أولي Primary Appraisal

ويشير إلى عملية تقييم الفرد لطبيعة الموقف وطريقة إدراكه له من خلال: هل هو مهدد أم لا ؟ هل هذا الحدث جيد بالنسبة لي؟ أول لا علاقة له بي ؟ فمن خلال التقييم الأولي يتم تفسير الحدث على أنه إيجابي أم سلبي.

فمن خلال هذه المرحلة يقوم الشخص دلالة معاملة أم علاقة معينة بالنسبة لإستقرار وهو مايشير إلى أن Banign – Positive الحياة ، وقد يكون التقدير الأولي إيجابيا ملطفا العلاقة لا تزيد عن إمكانيات الشخص، وقد يكون التقييم الأولي سلبيا وضاغطا يسبب ضررا يفوق إمكانيات الفرد .

ويتأثر التقدير الأولي بعوامل شخصية كالمعتقدات والالتزامات، وأخرى موقفية وتشمل طبيعة الضرر أو التهديد وما إذا كان الحدث الذي تعرض له مألوفاً ، وماهي احتمالات حدوثه.

✓ تقييم ثانوي Secondary Appraisal

المهني

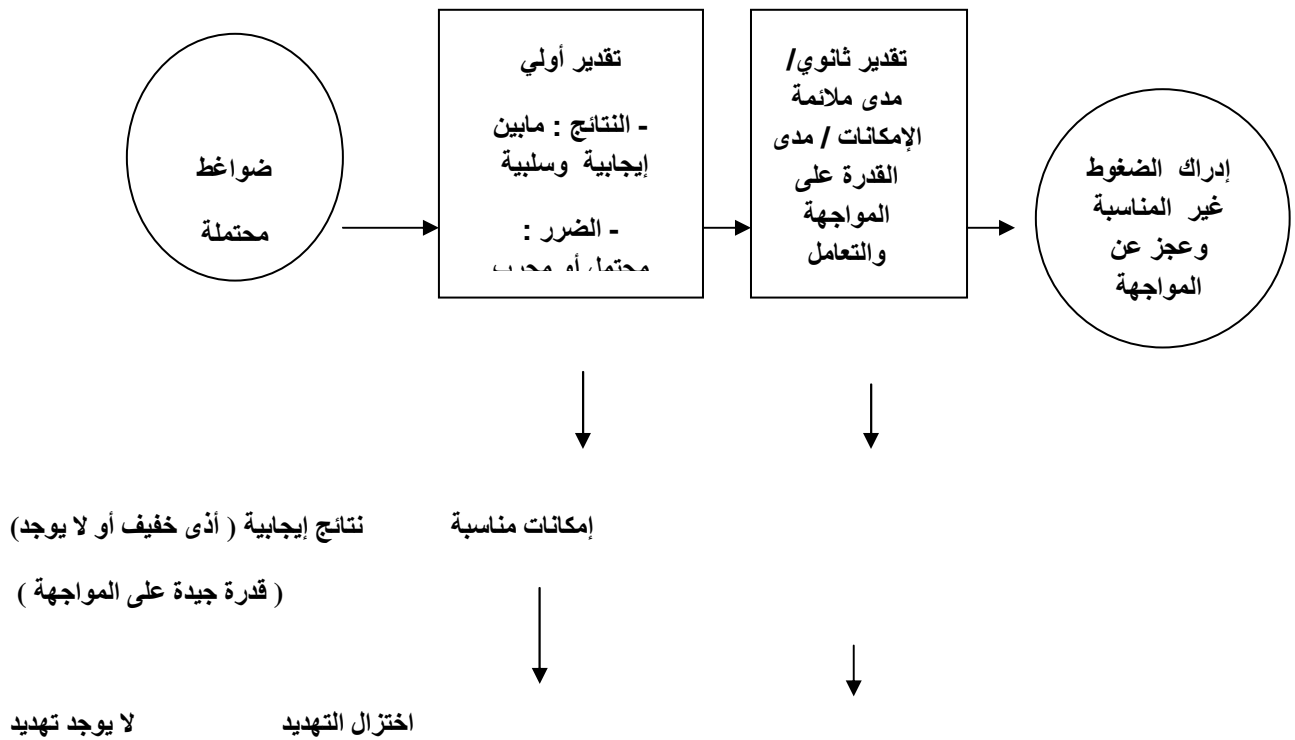
ويقصد به تقييم إمكانات التعامل أو مواجهة الحدث الضاغط و يتأثر هذا التقييم بقدرات وإمكانات الفرد البدنية والنفسية والإجتماعية وتشمل شبكة العلاقات الإجتماعية ، حجم المساندة ، مهارات حل المشكلات ، تقدير الذات والروح المعنوية إلخ. (محمد السيد عبد الرحمان، 1999، ص 312 . 313) ، وما يمتلكه الفرد من مصادر التعامل أي خيارات المواجهة المتاحة لديه.

إلى عملية التقييم الأولي والثانوي عملية ثالثة وهي عملية Lazarus: وأضاف

✓ إعادة التقييم Reappraisal

والتي من خلالها يعيد الفرد تقييم كيفية إدراكه ومواجهته للموقف الضاغط ، حيث يستمر التقييم على ما يعتمد منه من أساليب مواجهة ، ويطور ذلك طبقاً لإدراكه لمدى فعالية هذه الأساليب أو نتيجة لحصول الفرد على معلومات جديدة (ماجدة السيد ، 2008 ، ص 130) . ويمكن تلخيص ما سبق في الشكل التالي:

(المصدر : محمد السيد عبد الرحمان ، 1999 ، ص313) .



وفي هذا الإطار يرى كل من شوفالي وإنزمان
بكونه

Shaufeli & Enzman (1998)

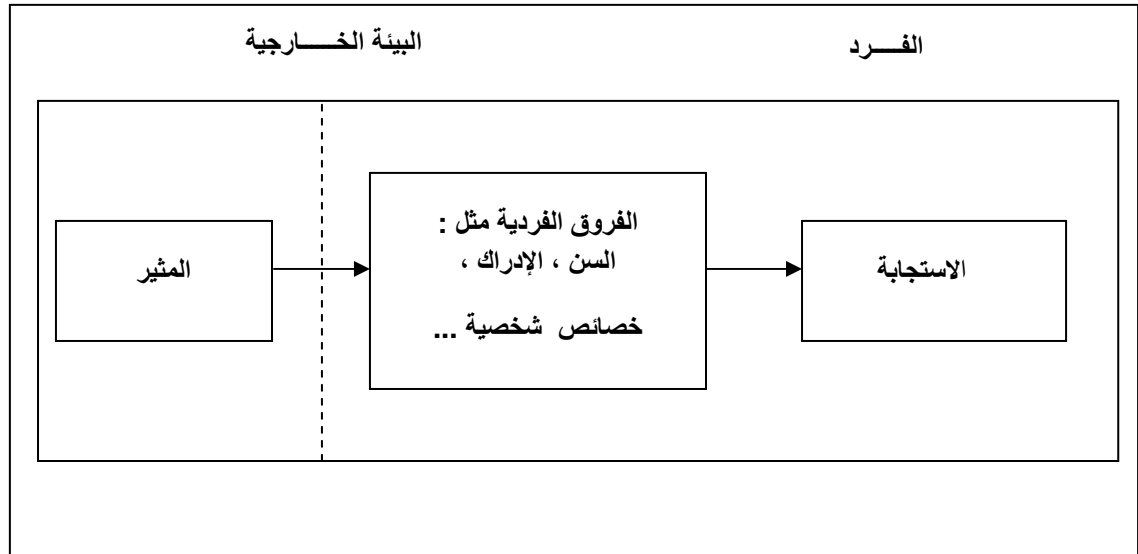
المهني

" حالة انتقالية من فقدان التكيف الوظيفي الذي تعكس أعراضه النفسية والفيزيولوجية والسلوكية محاولة لم تنجح بعد التكيف قد تطول وقد تقصر ، وإذا لم تنته هذه الحالة الإنتقالية باستعادة توازن جديد فإنها تتطور إلى الإحترق النفسي".

ووفقا لهذه الفئة من التعريفات تعتبر بعض المتغيرات الوسيطة التي تتعلق بالفروق الفردية كالشخصية والدعم الاجتماعي عوامل معدلة أو مسهلة للعوامل البيئية ، حيث أنه إذا توفرت خصائص Ivancevitch & Matteson يفترض إفانسفيتش وماتيسون السياقات البيئية بطريقة قصوى لدى كل نمط شخصية ، نتج هناك توافق وتلاؤم بين الفرد وبيئته ، في حين يؤدي غياب هذا التوافق إلى موقف مولد للضغط، وهذا ما يلخصه الشكل التالي:

الضغط على أساس التفاعل بين المثير والإستجابة

في : بن زروال ، 2008 ، ص22) Ivancevitch & Matheson (المصدر



ومن خلال التعاريف السابقة نرى أن هناك إختلافا في وجهات النظر السائدة حول مفهوم الضغط ، إذ يشير ويليامز Williams إلى أن مصطلح الضغط النفسي من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين ، حيث أنه غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في أن واحد وذلك يرجع إلى الخلط القائم بين العوامل المسببة للشعور بالضغط وبين النتيجة والتي هي الشعور بالضغط (حنان الأحمد ، 2002 ، ص 31) .

المهني

ونلاحظ مما عرض من التعاريف السابقة تعددها واختلافها في تفسير ظاهرة الضغوط النفسية بتعدد الزوايا التي عولجت من خلالها هذه الظاهرة .

وبالوقوف على الأسس الجوهرية لتلك التعاريف ثم على ما بينها من إتفاق واختلاف يمكننا الوصول إلى النقاط الآتية:

- إن إختلاف الباحثين في تعريفهم لمفهوم الضغط النفسي يكون بناءا للإطار المرجعي والنظري يستند إليه كل منهم في تفسيره (مثير ، إستجابة ، تفاعل بين الفرد والبيئة)
- هناك إتفاق بين الإتجاهات الثلاثة على الآثار السلبية التي تخلفها الضغوط على الصحة النفسية والجسمية والسلوكية للفرد.

- ثمة إتفاق بين الإتجاهين : الأول (المثير) والثاني (الإستجابة) على إهمالها لدور المعارف والمدرجات والعوامل الوسيطة في تعريفها للضغط النفسي ، في حين يركز الاتجاه الثالث (التفاعلي) على أهمية المعارف و المدرجات التي يكونها الفرد ودورها في تقييمه لمصادر الضغوط وقدرته على التعامل معها وإدارتها.

وترى الطالبة الباحثة بما أن الفرد إجتماعي بطبعه لا يمكن أن يعيش بمعزل عن بيئته فهو يتفاعل معها متأثرا بها مؤثرا فيها بكل ما تتضمنه البيئة من متغيرات ، فإنه يمكن تلخيص مفهوم الضغوط النفسية بأنها " محصلة تفاعل بين الفرد وبيئته الداخلية سواء كانت نفسية أم عضوية وبيئته الخارجية الاجتماعية والتنظيمية، وذلك من خلال تفاعله الدينامي وإمكاناته الشخصية والإجتماعية ، وشعوره ببعض نواتج الضغوط من خلال إستجابة النفسية والإنفعالية والمعرفية والفسولوجية.

وبناء على ذلك نرى أن الحدث أو الموقف لا يكون ضاغطا إلا إذا اعتبره الفرد بأنه كذلك ، ذلك لأنه يمكن أن يكون نفس الحدث يعيشه شخصين لكن أحدهما يراه على أنه ضاغط ولا يراه الآخر على أنه كذلك .

ويمكن تصنيف مفاهيم كلمة الضغط كالآتي:

- الضغط عبارة عن قوة أو حافز خارجي يمكن أن يكون عامل طبيعي أو نفسي يمارس على جسم ما فيؤدي إلى ظهور توتر وتشوه على هذا الأخير.
- الضغط نتيجة عامل ضاغط أو مجهود طبيعي كان نفسي أم اجتماعي يظهر في تعابير متنوعة بمظهر عقلي ، نفسي ، بيولوجي في وجود عوامل مساعدة كالزمن ، الإستعداد الوراثي ...
- الضغط هو نفسه العامل الضاغط أي أن هذا الأخير هو نتيجة الضغط نفسه على مختلف الأبعاد الفردية.
- الضغط مثيرات بيئية تستجيب لها أجهزة الجسم المختلفة.

المهني

- الضغط عبارة عن تفاعل دينامي بين عامل خارجي يواجه الفرد في زمان ومكان معينين فيستخدم دفاعاته الذهنية والبدنية في مواجهته فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية وللسياق الجسدي والاجتماعي (لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 9. 10).

وإضافة إلى ما سبق وحتى يكون تناول مفهوم الضغط أكثر وضوحا نرى أنه من الواجب بل من الضروري تحديد بعض المفاهيم التي غالبا ما تتداخل فيما بينها والتي تؤدي إلى سوء فهم ظاهرة الضغط حيث أنه :

- الضغط ليس بالقلق ذلك لأن هذا الأخير غالبا ما يعتبر واحد من ردود الأفعال المتعددة التي يستجيب بها الفرد للضغط وقد يكون مصدرا من مصادر الضغط.
- الضغط ليس بالتوتر العصبي إذ أن هذا الأخير ينتج لدى الفرد من المواقف الضاغطة ، كذلك فإن التوتر العصبي يعبر في جانب عن مدى إمكانية الفرد لاستيعاب الطاقة التي تؤدي إلى الضغوط أو التخلص منها من خلال القنوات السلوكية والسيكولوجية المتعددة.
- الضغط ليس بالضرورة سيئا أو هداما ذلك لأن الضغوط إذا ما كانت معتدلة ومقبولة ترمي إلى هدف معين ، فمن الممكن أن تكون حافزا للفرد نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف ، على أنه إذا ما كانت هذه الضغوط حادة فمن الممكن أن تكون ضارة بالنسبة للفرد.
- الضغط ليس حادثا أو ظرفا ولكنه إستجابه لهذه الظروف أو إستجابة كما يمكن أن تكون

تهديدا في حد ذاتها (الهيجان ، 1998 ، ص 33) .

- إن الضغط ليس من الضروري أن يحدث نتيجة إستثارة زائدة ذلك لأنه من الممكن أن يحدث نتيجة للمطالب المتزايدة على الفرد التي بدورها تقود إلى الإستثارة الزائدة ، أو ربما تحدث نتيجة لغياب هذه المطالب أو عدم كفايتها.
- ليس من الضروري أن ينشأ الضغط من مواقف وأحداث مؤلمة ك وفاة عزيز أو فقدانه ، أو التعرض لخسائر فادحة ، بل إنه من الممكن أن ينشأ من مواقف سارة أو مفرحة ، كما هو الحال عند حصول العامل على علاوة أو ترقية مفاجئة أو نيل جائزة غير متوقعة ، إذ العبرة ليست بكون مسبب الضغط يكون مؤلما أو مفرحا بل العبرة شدة وقع الضغط عليه أو الأثر الذي يحدثه على قدرة الفرد على التكيف.
- الضغط ليس بالضرورة أن يؤدي دائما إلى إضطرابات ضارة أو مدمرة حيث أن الأنشطة

والممارسات اليومية يمكن أن تسبب نوعا من الضغط دون أن تلحق أدنى ضرر بالفرد.

(حمداش، 2003 ، ص 96) .

المهني

- الضغط ليس مرضاً ولا مشكلة فهو استجابة تمكن الفرد من التكيف مع ما يطرأ في بيئته من تعديلات وتغيرات صغيرة كانت أم كبيرة ، لكن الإفراط في ذلك هو الذي قد يسببه تأثيرات سلبية كالأضرار النفسية – جسدية .

- ليس بالضروري تقادي الضغط فهو وسيلة زود الله بها الإنسان لمساعدته على التكيف

عن

طريق ما يوفره من طاقة حيوية، يفيد مستوى مناسب منها في تفعيل وتوافق الفرد مع

كل

التغيرات الاجتماعية والمهنية وكذا التعبير عن طاقته الإبداعية، فهو حقا ملح الحياة).

بن

زروال ، 2008 ، ص 23) .

مصطلحات قريبة من الضغط:

نظرا لتداخل بعض المصطلحات مع مصطلح الضغط النفسي كان لزاما علينا التطرق إلى تلك المصطلحات المرتبطة به وتوضيح ماهيتها و تبيان علاقتها بمصطلح الضغط.

■ الاحتراق النفسي Burnout :

Emotion يعرف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي كنتيجة للحمل الوظيفي الزائد، وهو فقدان الفرد الاهتمام بالناس الذين Exhaustion يتعاملون معه كرد فعل لتراكم الضغوط عليه.

وترى زينب شقير أن مفهوم الاحتراق مرادف لمفهوم الانسحاب النفسي ، وقد أكد Alienation ومرادف لمفهوم الاغتراب Psychological Withdrawa (1994) على العلاقة بين الضغط ومشاعر الإحترق النفسي باعتبار أن W. Pawell الضغوط خطوة أو درجة قبل الوصول لحالة الاحتراق. (زينب شقير ، 1998 ، ص 3).

أول من استعمال مصطلح الإحترق النفسي في Freudenberger ويعتبر فرود ينبرجر كتاباته مدعيا بأن المخلصين والملتزمين هم الأكثر عرضة لحالة الإحترق.

ويعد الضغط النفسي وفقدان إمكانات التعامل معه سببان أساسيان في الوصول إلى حالة الإحترق

(علي عسكر ، 2005 ، ص 107).

تحدث من الإنهاك الطويل والمستمر وفي ذلك يرى جمعة السيد يوسف أن حالة الاحتراق لمواقف مشحونة وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد ، وتمر حالة الإحترق النفسي بمراحل ثلاث:

المهني

• مرحلة الإنهاك الجسدي Physical Exhaustion وتتميز بالتعب وتوتر العضلات وانخفاض مستوى الطاقة بشكل عام .

• مرحلة الإنهاك الانفعالي Emotional Exhaustion ويتم التعبير عنها بالإحباط واليأس والشعور بالعجز والاكتئاب والحزن والتبلد ... وكذا العدوانية.

• مرحلة الإنهاك العقلي Mental Exhaustion وهي مرحلة الشعور بالدونية التام وبعدم

الكفاءة، والتشاؤم والانفصال الانفعالي، وعدم الشعور بالرضا عن النفس والحياة عامة وعن العمل بصفة خاصة ، حيث يشعر الفرد أنه مستنزف يحترق من الداخل.(جمعة سيد يوسف ، (د ت)،

ص 16) .

وللإشارة فإن هناك شبه اتفاق حسب ما أكده عسكر (علي عسكر ، 2003 ، ص ، 122) بين الباحثين على أن الفرد الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره ، وترتبط حالة الاحتراق بدرجة كبيرة بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية كالمدرسين ، الشرطة ، الأطباء ... وغيرهم ممن يتعاملون مع فئات مختلفة من المجتمع .

■ تناذر التعب المزمن Le Syndrome de la Fatigue chronique :

ينتج التعب عادة من جزاء الإصابة بمرض معين كالسكري ، فقر الدم ، الاكتئاب ، التسمم الدوائي ،

أو من إرهاق رياضي أو مهني ، لكن في بعض الحالات يصعب إيجاد سبب عضوي أو (أو SFC نفسي أو تسممي معين له ، في هذه الحالة نواجه ما يسمى بتناذر التعب المزمن) الذي يتميز عموما بتعب يستمر مدة ستة أشهر على الأقل ، يشبه (Yuppies) مرض اليوبيز ظاهريا التخدير ويتفاقم مع النشاط الجسدي ، فقدان الطاقة ، تزايد سرعة الاستثارة ، تناقص الإنجاز وصعوبات النوم والتركيز.

(1994) أن التعب النفسي لا يصيب كل Fukuda & Al وقد أورد فوكودا وزملائه فئات العمر والطبقات الاجتماعية ، وكذا مختلف الأعراق مع زيادة لدى جنس الإناث بمقدار مرتين إلى أربع مرات مقارنة بذكور.

وعن أسباب هذا التناذر فلا تزال غير معروفة حيث يرجعه البعض إلى التهابات دماغية عضلية ، والبعض الآخر إلى عامل معد أو فيروس يتطور خلال الاستجابة للمواقف المجهدة ، لكن الاتجاه الأكثر قبولا الآن هو أن سببه يعود إلى تظافر مجموعة من المكونات المتعددة العوامل .

■ الموت من العمل Karoshi :

(Johnson ، 1998 ، Halajima 1992) أشارت دراسات حديثة في اليابان ، إلى تناذر التعب العصبي يحدثه العمل بإمكانه أن يؤدي إلى الموت & Katswo المفاجئ للموظفين اليابانيين ذوي ساعات العمل غير المحدودة والتي يمكن أن تدوم 18 ساعة على الأقل يوميا ، والذين يقع غالبيتهم ضحية الأزمات القلبية ، وتعتبر ساعات العمل الطويلة أهم مصدر مسبب له ، إلى جانب الضغط الذي يمارسه الاتجاه العام لدى اليابانيين اتجاه العمل .

■ اضطراب ما بعد الإجهاد الصدمي (PTSD) Post-traumatique Stress désordres :

وهو ما تسميه الأدبيات الفرنكوفونية بحالة إجهاد ما بعد الصدمة ، وهو مفهوم حديث نسبيا نشأ حسب الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية في طبعته الرابعة . (1994 نتيجة APA) الصادر عن الجمعية الأمريكية للطلب العقلي (DSM- IV) التعرض لحدث صدمي يثير لدى الفرد مجموعة من الأعراض قد تستمر لأشهر عدة مثل:

- الخوف الشديد والشعور بالضيق والشدة، أو الرعب.
- عودة الحدث الصدمي باستمرار إلى الذهن في شكل ذكريات أو أحلام .
- جهود مستمرة لتجنب أي منبهات مرتبطة بالصدمة .
- ظهور استجابات عصبية – إعاشة مفرطة.

(2000) Crocq وعلى الرغم من أن بعض العلماء الفرنكوفونيين أمثال كروك يعارضون استخدام مصطلح إجهاد ما بعد الصدمة إلا أن التعبير عن الأعراض الحادة التي تلي الحدث الصدمي مباشرة، أما ما يتبع ذلك من أعراض فيدخل ضمن مفاهيم كالصدمة Syndrome Psycho ، أو تناذر سيكو صدمي Psycho Traumatisme النفسية (بن زروال ، 2008 ، ص 25-26). Traumatisme.

وبناء على ما سبق يدفعنا القول بأن صفة الاستمرارية والتراكمية صفتان أساسيتان في الضغط النفسي تجعلانه يتطور مع الزمن ليصل إلى ما نسميه : الاحتراق النفسي ، تناذر التعب المزمن ، الموت من العمل ، وكذا إجهاد ما بعد الصدمة ، فهي بدورها إستجابات قصوى لمواقف ضاغطة طالت مدتها أو زادت شدتها .

خصائص الضغط النفسي

المهني

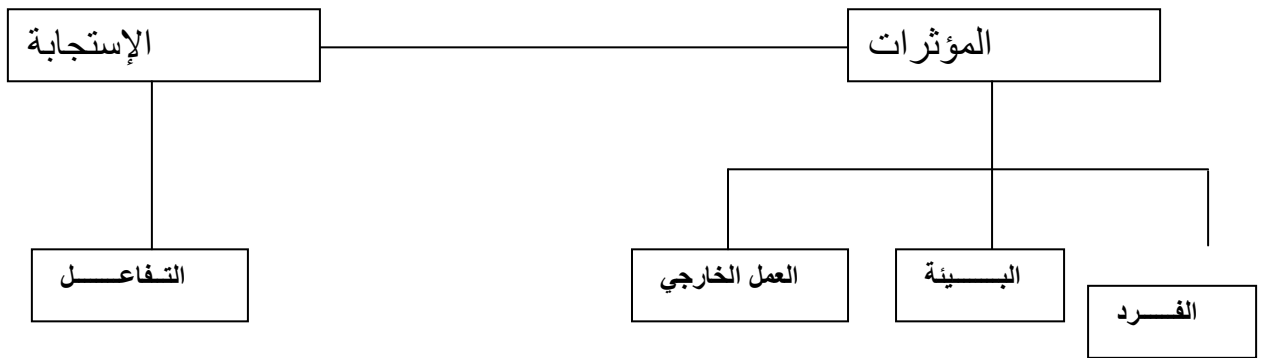
من خلال ما سبق تناوله من تعريفات حول مفهوم الضغط يمكننا أن نستخلص خصائص الضغط الأساسية فيما يلي:

1- مكونات الضغط :

هناك عامل مشترك بين كل التعريفات لاعتبارها ثلاث عناصر أساسية مكونة لمفهوم الضغط:

- عنصر المثير: (قوى ضاغطة أو عوامل مجهدة Stressors) وتتمثل في متطلبات موقفية تحتاج إلى تكيف الفرد معها ، وهي مثيرات أولية ناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
 - عنصر الاستجابة : ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
 - عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين المثير والاستجابة وتعكسه عمليات إدراك الضغوط ديناميكيتها وأثارها وقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها (محمود العميان ، 2005 ، ص 161) .
- وترى زينب شقير أنه يمكن فهم الضغط من مكوناته الرئيسية الثلاث المتمثلة في المثيرات ، الاستجابة ، والتفاعل والتي قد تفضي بدورها إلى الشعور بالضغط النفسي ، كما هو موضح في المخطط رقم () .

المصدر : (زينب شقير ، 2002 ، ص 6) .



2- أنواع الضغط :

المهني

إن الضغط النفسي ظاهرة طبيعية يومية لا يمكن للإنسان أن يتجنبه دائماً إلا أن آثاره قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية ، وهذا يتوقف على المستوى الذي تصل إليه تلك الضغوط ونوع الاستجابة لها من طرف الفرد، فوجود مستوى معين من الضغط لا يضر بالعضوية بل Le يفيدها ويعود على بيئتها بالخير والفائدة وهذا ما يسمى بالضغط النفسي الضروري ، ولكن ارتفاع مستوى هذا الضغط عن الحد المألوف أو الطبيعي قد stress nécessaire ترافقه آثار سلبية على صحة الفرد وبيئته (لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص15) .

حيث يقول كلود برنارد « إن الإجهاد الفيزيولوجي هو ضروري للإيقاع البيولوجي ، وعليه «الموت هو غياب الإجهاد ولتنشيط البيئة الداخلية وبالنتيجة فإن فقدان المحرض أو فإن ارتفاع مستوى هذا الضغط يصبح خطراً في الحال الذي يتجاوز فيها طاقات التكيف لدى الكائن البشري وترافقه في ذلك آثاراً سلبية على صحة الفرد وعلى بيئته ، وفي هذا الإطار يشير ستورا إلى أن الأبحاث التي أجريت منذ الثلاثينات وخاصة في بداية الثمانينات أظهرت الآليات التي تستخدمها مختلف الأجهزة البيولوجية لكي تقاوم أوضاع الضغط ، ووفرت العلاقة بين الضغوط والأمراض بعداً جديداً للمقاربة الطبية.

(بنجامان ستورا ، 1997 ، ص 85).

وفي هذا الصدد يمكننا القول بأن الضغط النفسي ليس بالضرورة أن يكون سلبياً دائماً أو أن أسبابه دائماً سلبية حيث يمكن أن تكون ظروف جيدة تعرض لدى الفرد الشعور بالضغط النفسي، وضمن هذا الإطار يرى فيصل الزراد أن الضغط النفسي حالة توتر شديد تنهار أمامه مقاومة الفرد الذي طالما سعى إلى تحقيق توازنه المستمر في ظروف الحياة الداخلية والخارجية حيث يستنفذ منه هذا السعي جميع الاحتياطي النفسي من الطاقة ، ولا يعني أن يصاحب ذلك ظروف مادية سيئة بل في بعض الحالات قد يؤدي الترقى في وظيفة أعلى إلى حالة الضغط (فيصل الزراد ، 2000 ، ص 34)، وبناء على ما سبق نرى أن الضغوط تنقسم إلى نوعين:

✓ الضغط السلبي:

وهو الضغط الضار أو المؤذي ذو الانعكاسات السلبية على كل من الفرد والمنظمة التي يعمل بها، ويترتب عليه شعور والفرد بالإحباط وعدم الرضا والقلق والتوتر ، ويسبب الضغط النفسي السلبي في العمل انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالأرق والإرهاق والقلق والفشل والتشاؤم ، ويزداد تأثيره على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي

المهني

الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري .(فاروق عبده ، 2005 ، ص 307).

وفي نفس السياق يرى أكرم عثمان أن هذا النوع من الضغط يشعر به المرء عندما يحس بضعف القدرة على تحمل الصعوبات التي تواجهه والتي تفوق طاقته وقدراته ، وإذا لم يبادر إلى تخفيفه والتغلب عليه فإن ثمة ما يهدده ويتحول به إلى المرض الجسدي. (أكرم عثمان، 2002 ، ص 48)

✓ الضغط الإيجابي :

يعد الضغط في جانبه الإيجابي عامل مهم في الحث والتحريض على الإدراك، موفرا الإثارة التي يمس إليها الإضطرار إلى الكفاح والنجاح ، فالضغط يعتبر ضروري للتنمّع بكثير من مظاهر الحياة ونحتاج إليه خاصة عندما نواجه حالات طارئة أو مهددة .(سمير شيخاني، 2003 ، ص 14) ويساعد الضغط الفرد في الأداء والإنجاز وزيادة الكفاءة بحيث يمكن أن يكون بمثابة عامل محفز للنشاط في العمل . (قاسم القريوتي، 2001 ، ص 115).

" أن الضغوط الإيجابية تمنح الفرد دافعا قويا للعمل وتحافظ على Killy ويذكر كيلي تركيزه وتمنحه الإحساس بالثقة والتفاؤل بالمستقبل بينما تسبب الضغوط السلبية انخفاضا في الروح المعنوية، وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل لديه وتظهر لديه الانفعالات السلبية هو موضح في الجدول رقم (والتشاؤم من المستقبل" (رجاء مريم، 2006 ، ص 57) كما .(

Agrapart, M.A وفي هذا السياق يشير كريستيان أجرا بارت وأجر بارت دلماس أنه لا يوجد هناك ضغط بهذا المفهوم (ضغط سلبي) إلا إذا كانت C.) Delmas الاستجابة مفرطة أو سيئة التكيف، وهذا يرتبط بشدة العوامل الضاغطة و تكرارها ، فالضغط إذا زاد عن الحد الطبيعي يتحول إلى تأثير سلبي على الفرد وعلى البيئة فيصبح بذلك مصدرا خطر قد يكون مدمرا للتوازن الطبيعي للفرد ، فهو يشعر بحالة إنذار مبكر حين إدراكه لخطورة الموقف ، فتحدث زيادة في هرمون الأدرينالين في الدم مؤديا إلى تغيرات فسيولوجية ، وإذا إستمر تعرض الفرد تعرض الفرد لهذا الموقف ولم تنجح الاستجابة الكيفية وصل إلى حالة الإنهيار النفسي (شحام عبد الحميد ، 2007 ، ص 24) .

وفي نفس الإطار يرى لوكيا أن هناك نوعين من الضغط : ضغط صحي ، وضغط مرضي، فالأول (الضغط الصحي) ويقصد به الضغط الإيجابي حيث يعتبر هذا النوع من الضغط ضروري للنمو الفردي وتحقيق الذات بشرط أن تكون الاستجابات الكيفية للفرد Hilgard ذهب إليه هيلجارد و آخرون مناسبة مع ما يتطلبه الموقف ،وهو بذلك يوافق ما

المهني

بضرورة وجود بعض الضغط لتفسير بعض أمور الحياة ولكن يظهر المشكل في and AL التعرض للضغط أو العوامل الضاغطة لمدة طويلة ومستمرة وبذلك قد تكون آثاره مدمرة .

وتجدر الإشارة إلى أنه بفضل النموذج الصحي للضغط حققت منظمات عديدة مستوى طموحها أو تعدته لأنها تمكنت من تطوير " أنها التنظيمي " والهيكلية أثناء عملية التغيير.

وعن النوع الثاني من الضغط فهو الضغط المرضي ويقصد به لوكيا الضغط السلبي، فقد إلى أن الفرد يغير من سلوكاته كمحاولة للتكيف مع حالة الضغط ولهذا Appley أشار آبلي التغيير عتبة سلوكية يسميها عتبة التكيف الجديد أي حد للقدرة على التكيف بواسطة تغيير السلوك ، فإذا تعدى الفرد هذا الحد ولم يتمكن من تقليص حالة الضغط فإنه يصل إلى عتبة والتي إن لم تنجح بدورها تفتح المجال لظهور Frustration Threshold الإحباط Threshold of exhaustion الأعراض السيكوسوماتية حيث عتبة التمزق النفسي .

جدول رقم () : يوضح المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي .

المصدر : (عبد الرحمان الهيجان ، 1998 ، ص30).

الضغط الإيجابي	الضغط السلبي
- يمنح دافعا للعمل	- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية
- يساعد على التفكير	- يولد ارتباكا
- يحافظ على التركيز على النتائج	- يدعو للتفكير في الجهد المبذول
- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
- يحافظ على التركيز على العمل	- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها
- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر	- يؤدي إلى الشعور بالفشل
- يمنح الإحساس بالمتعة	- الشعور بالأرق
- يمنح الشعور بالإنجاز	- الإحساس بالقلق

<p>- يسبب للفرد الضعف</p> <p>- التشاؤم من المستقبل</p> <p>- يشعر الفرد بأن كل شئ ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه</p> <p>- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة</p>	<p>- يمد الفرد بالقوة والثقة</p> <p>- التفاؤل بالمستقبل</p> <p>- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة</p> <p>- النوم جيدا</p>
--	---

ويذكر يوسف ميخائيل أسعد أن هناك نوعين من الضغط أحدهما آني (مؤقت) مرتبط بمواقف طارئة محددة يزول بزوالها ، والثاني مزمن له طبيعة تراكمية ولا يزول بزوال المواقف المسببة له، ويحتاج الفرد الذي يعاني من هذا النوع إلى المساعدة والعلاج (لوكيا و بن زروال ،2006، ص ص 16.18).

إضافة إلى هذين النوعين من الضغوط هناك نوعين آخرين من Selye وقد أشار سيلبي الضغط:

- ✓ الضغط النفسي المرتفع وهو ضغط ناتج من تراكم الأحداث المسببة للضغط حيث تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على التكيف معها.
- ✓ الضغط النفسي المنخفض ويحدث عند شعور الفرد بالملل وانعدام التحدي والشعور بالإثارة، ويرى Selye أن الإنسان لا بد من أن يعاني خلال حياته هذه الأنواع من الضغوط.

أن الإحساس بالضغط النفسي بنوعيه السلبي Morris وفي هذا الجانب يذكر موريس والإيجابي يعتمد على تقييم الفرد للموقف على نحو أساسي ، فقد يشكل الموقف ذاته ضغطا سلبيا بينما قد يشكل ضغطا إيجابيا لدى الآخر.

المهني

إلى أنه ينبغي النظر إلى الضغوط كونها ظاهرة محايدة فهي Fontana وأشار فونتانا ليست في حد ذاتها سيئة أو جيدة ، مؤذية أو مفيدة ، بل إنما يحدد ذلك استجابتنا لتلك الضغوط . (رجاء مريم، 2006 ، ص 57).

ومن حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان الضغوط إلى : Jains النفسية والبدنية ، يقسم

✓ ضغوط بسيطة: وتستمر ثوان معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات

صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

✓ ضغوط متوسطة: وتستمر ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو

زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه.

✓ ضغوط مضاعفة: أو شديدة والتي تستمر لأسابيع وأشهر وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من

العمل أو الإيقاف عن العمل، أو موت عزيز.

إلى نوعين : Marshall & Cooper ووفقا لمصادر الضغوط فقد صنفها

✓ ضغوط مترتبة عن العمل: وهي ضغوط نجد مصدرها في العمل كالطلب من الموظف إنجاز

عمل كبير في وقت ضيق ومحدد ، أو تغييرات في سياسة المنظمة .

✓ ضغوط خارجة عن العمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل ولا

علاقة له بالعمل مثل الزواج، المرض، متطلبات إشباع حاجات ضرورية وغيرها.

الضغوط وفق مصادرها إلى: Mc Grath كما صنف ماكجراث

✓ ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأديته وظيفته،

وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام الذي تعمل به المنظمة مثل: المكننة الحديثة وصعوبة مواكبتها ومسائرتها.

✓ ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية : أي تنشأ من خلال تفاعل العامل أو الفرد مع زملائه

✓ ضغوط ناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد: وتعود إلى مجموعة من الخصائص

الشخصية المتوازية كالقلق، الأساليب الإدارية. (مكناسي محمد ، 2007 ، ص ص 80 (81.) .

أن هناك ثلاثة أنواع من Babcock وفي تصنيف آخر لأنواع الضغط يرى بابكوك الضغوط المتداخلة فيما بينها ولكنها تختلف من حيث الشدة وهي :

✓ ضغوط ناتجة أساسا عن صراعات داخلية : كالعصاب ، ويرتبط هذا النوع من الضغوط ارتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي .

✓ ضغوط ذات أصل خارجي: يعود مصدرها إلى العوائق الموجودة ببنية التنظيم ويصطدم بها الفرد أثناء أداء المهام المكلف بها قصد تحقيق أهداف تنظيمية والحصول على الرضا الوظيفي.

✓ ضغوط مرتبطة بالحاجة إلى الإبداع: فالعقل الذكي المبدع هو في حاجة لأن يعيش في وسط بيئي يمكنه من استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية، وينقسم هذا النوع بدوره إلى نوعين:

- الضغط المؤقت الذي يصاحب ويساند الفرد في تحقيق إنجازات ذات قيمة فكرية .

- الضغط المستمر ذو الطابع الفكري والذي يشعر به الفرد عند القيام بعمل مستمر نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو مركبة أو تحرير كتاب... شريطة أن يتحرر الفرد من الضغوط الأخرى. (سعاد مخلوف ، 2006 ، ص 25) .

وعن محور موضوع الضغط فهناك :

- الضغوط المادية : أو اقتصادية حيث لها دور كبير في تشتيت جهد الفرد وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي فينعكس ذلك على حالته النفسية وينتج عنه عدم القدرة على مسايرة متطلبات الحياة (أحمد بطاح، 2006 ، ص 149) .

- الضغوط الاجتماعية : حيث يتعرض الفرد لكثير من الضغوط من طرف الأسرة وجماعة النادي وجماعة العمل والجماعة السياسية وغيرها ، وتضع هذه الجماعات كثيرا من الضوابط على سلوك الفرد وهو مطالب الخضوع لها والالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجا عن العرف والعادات والتقاليد الاجتماعية وهذا ما يولد لديه الشعور بالضغط في النهاية (عبد الحميد شاذلي، 2001، ص 87)

المهني

أما الضغوط العاطفية فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني ، فعندما يعاق الإنسان في الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الإنفاق مع شريك الحياة وتتعثر جهوده في الاستقرار ، يشكل ذلك ضغطا نفسيا عاطفيا تكون نتائجه سلبية مما يجعله يرتبك في حياته اليومية إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله ، وتشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين أو صعوبة اختيار الشريك أو مشكلة الانفصال بين الزوجين مشكلات عاطفية يبحث الفرد عن حلول لها . (سعد الأمانة ، 2001 ، ص 6) ، ضف إلى ما سبق الضغوط السياسية بأنواعها .

ونستنتج من عرض مختلف أنماط الضغط أنها تحمل الطابع النفسي سواء في السبب والمنشأ أو في نتائج الضغط أي أن العامل النفسي يعتبر القاسم المشترك بين جميع أنواع الضغوط ومن المسلم به أن الضغوط بأنواعها تعتبر بيئة خصبة للإصابة بأمراض نفسية وعضوية متباينة .

وفي تقسيم آخر لأنواع الضغوط فإنه يمكن أن يصنف إلى:

✓ الضغط المتوقع: Anticipatory Stress

وهو استجابة الفرد لضغط نفسي متوقع فيحضر الذهن والجسم سلفا للتغيير أو لتغيير مفاجئ نحو الأفضل ، وعد مفيدا ذلك لأنه يحضر النفس والجسم لأحداث على وشك الحدوث مسبقا ، لكنه قد يكون ضارا عندما تضخم الأحداث نتائجها السلبية وتعطي أهمية أكثر مما تستحق.

✓ الضغط الجاري / الحالي: Current Stress

وينشأ هذا النوع من الضغط خلال تجربة الضغط النفسي، إذ يستثار الجسد إثارة شديدة كالليظة الشديدة أثناء مناقشة أو مناظرة ، أو كتدفق طاقة المتسابق في مئة متر الأخيرة من سباق الجري، فإذا تم هنا ضبط الضغط النفسي فإنه يصبح حيويا وفعالا لإنجاز العمل إنجازا متفائلا.

✓ الضغط المتبقي: Résiduel Stress

وهو الضغط الذي يتراكم أو يبقى بعد انتهاء تجربة الضغط النفسي أو الحدث الضاغط ، إذ يبقى الجسم في حالة من اليقظة لبعض من الوقت بعد انتهاء الموقف الضاغط أي فرط الإثارة سواء كانت سارة أم غير سارة لها النتائج نفسها في الفرد .

✓ الضغط الحاد: Acute Stress

المهني

ويقصد بالضغط الحاد الاستجابة الفورية لحادث يهدد الفرد أو موقف ضاغط سريع الحدوث ، وربما سريع الانتهاء كحادث سيارة مثلا أو طرد من العمل أو فقدان شخص عزيز، ولا يكون تأثيره كبير على المستوى الجسدي ويمكن أن يكون سريع الانتهاء ، أما إذ تكرر الموقف الحاد للضغط النفسي فإن تأثيراته السلبية تظهر لتأخذ دورا مهما من ، أي أن (Miller & Smith, 1997) خلال الأعراض العاطفية والجسدية والسلوكية الضغط النفسي الحاد هو ما ينتج عن تهديد عن تهديد فوري ومباشر لحياة الفرد وهذا ما يمكن أن يطلق عليه بالصدمة، كالسائق الذي يتورط فجأة في حادث سير ويجد نفسه قد وقع فيه دون سابق إنذار .

وتأخذ استجابة الجسد للضغط النفسي الحاد المظاهر الآتية :

- إفراز هرمون الأدرينالين.
- تزداد دقات القلب .
- تسرع عملية التنفس.
- يرتفع ضغط الدم.
- يزيد إفراز الكبد لسكر الدم .
- يحول تدفق الدم إلى الدماغ والعضلات.
- حموضة في المعدة .
- إما الاستجابة النفسية لهذا النوع من الضغط فتتجلى فيما يلي:
- ارتجاف اليدين.
- ضعف التركيز .
- تشوش التفكير.
- سرعة في الحديث .
- تلغثم في الكلام .
- حدة الطبع.

● الضغط المزمن: Chronic Stress

1999 أن هذا الضغط ينشأ من تراكم الأحداث مع الزمن Greegan حسب جريجان وتلاحقها لتشكّل سلسلة من الضغوط المتواصلة والتي تجعل الجسم مستنزفا غير قادرا على الاستمرار في المقاومة ، بل وتضعف قدرته على تلك المقاومة وهذا ما يحدث في بيئة العمل ، أو الاستمرار في زواج فاشل.

1993 تكون على شكل أمراض جسدية Leatz واستجابة الفرد لهذا الضغط حسب ليتز كثيرة تتسلل تدريجيا وتزداد لتؤدي إلى هلاك مبكر ، أي أنها عملية تراكم الضغوط النفسية

المهني

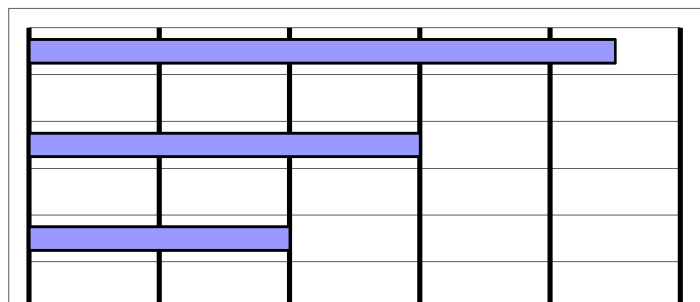
عبر الزمن وتحضر الجسم ليكون حساسا ومهيئا للإصابة بالأمراض الجسدية والنفسية .
 ليلي شريف، 2003، ص ص 40 . 42) .

1998 التي أخضع خلالها مجموعة من Cohen &AL وهو ما تؤكدته دراسة كوهن وفريقه
 (أن احتمال () 276 متطوعا لفيروسات الزكام ، وأظهرت النتائج (في المخطط رقم
 الإصابة يزداد كلما زادت مدة تأثير المجهودات .

. : تراكمية الضغط () المخطط رقم

في (بن زروال ، 2008 ، ص 49) . Wade et Tavis ، المصدر 2000

أكثر من 2 سنتين



من 6 أشهر إلى 2 سنتين

من 1 أشهر إلى 6 أشهر

أقل من شهر واحد

0 - 0.5 1 1.5 2 2.5 3 3.5 4

احتمال الإصابة بالزكام

وبناء على ما سبق عرضه من تعداد للأنماط الضغط فإنه بإمكاننا القول بأن الضغط يتميز بكونه:

- ذو طبيعة تراكمية.
 - محصلة تفاعل بين الفرد وبيئته
 - مرتبط بظروف مادية واجتماعية ونفسية. (بن زروال ، 2008 ، ص 50)
- لكن لابد من الإشارة إلى أن على اختلاف الضغوط وأنواعها فإن يبقى التعامل معها وتقييمها على أساس أنها ضارة أو مفيدة ، سلبية أو إيجابية أو غير ذلك أمر يرجع إلى أنماط الشخصيات وكذا الفروق الفردية في النظر والتعامل مع تلك الضغوط.

النظريات المفسرة للضغط النفسي :

ينشأ تعدد النظريات العلمية في مجال دراسة وتفسير الظاهرة الإنسانية من تعقدها بمعنى صعوبة تفسيرها بردها إلى عامل واحد فقط ، فيكون الاختلاف في الوحدة التفسيرية التي يتبناها الباحث أساسا لهذه التعددية ، ويعد الضغط النفسي من المفاهيم والظواهر التي تفسر على أسس فيزيولوجية، سيكولوجية ، معرفية وأخرى اجتماعية ، وفيما يلي عرض لأهم النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

1- النظرية الفسيولوجية H. Selye :

من مسلمة مفادها أن الضغط النفسي متغير غير مستقل Selye تنطلق نظرية هانز سيلي وهو

الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة يميز Stressor استجابة لعامل ضاغط الضاغطة وأن

هناك أنماطا معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج

(موقف ضاغط).

أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية هدفها المحافظة على Selye ويعتبر الكيان والحياة ، (فاروق عثمان، 2001، ص 98). وحدد ثلاث مراحل – ذكرت سابقا – للدفاع ضد الضغط وهو ما عبر عنه بمتلازمة التكيف العامة:

- مرحلة الإنذار : وتحدث فيها انعكاسات هرمونية شديدة لاسيما في غدة الكظر تخدم في تعبئة قوى الدفاع.
- مرحلة المقاومة: وتختفي التغيرات إلى ظهرت على الجسم وتزيد فيها مقاومة المنبه من أجل استعادة توازن العضوية.
- مرحلة الإعياء : وفيها يتم استنفاد إمكانات التكيف ويمكن أن ينشأ ما يسمى بأمراض التكيف في حال عدم توفر ما يكفي من إمكانات الاستراحة . (كلاوس شويخ ، 2006، ص 16).

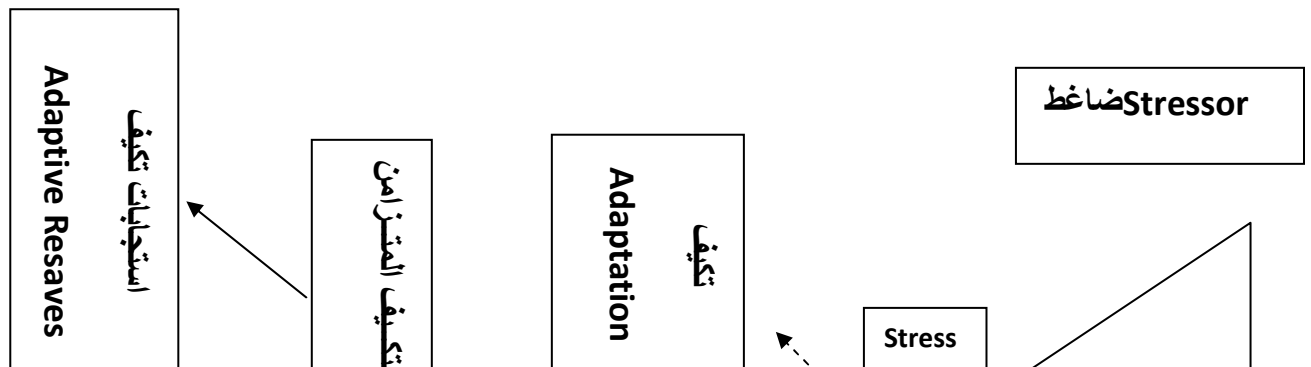
نظريته بتعريف الضغط على أنه " حالة من حالات الكائن الحي التي تشكل Selye ويختم أساسا

للتفاعلات التي يبدي فيها تكيفا أو سوء التكيف. وهو ما أوضحه في المخطط رقم () .

ويذكر أيضا أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة، كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف ، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم، ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة (هارون الرشيد ، 1999 ، ص 53).

المخطط رقم () : تخطيط عام لنظرية سيللي

(المصدر : هارون الرشيد ، 1999 ، ص 52)



Spielberger : 2- النظرية الإدراكية

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغط النفسي عنده ، حيث أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiety ، ويؤكد بأن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية ، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وعلى هذا الأساس يربط Spiellerger بين الضغط وقلق الحالة ، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطة مسببا لحالة القلق ، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا. (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 99) .

وقد ميز Spiellerger أيضا بين مفهوم الضغط Stress وبين مفهوم التهديد Threat فكلاهما مفهومين مختلفين ، فكلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي Objective Danger ، أما كلمة تهديد فتشير

المهني

إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر Subjective Appraisal Danger . (هارون الرشدي ، 1999 ، ص 55) .

وللاشارة فإن سيلبرجر أجرى العديد من الدراسات التي يود من خلالها التحقيق من صدق فروض ومسلمات نظريته.

3H. Murray - نظرية الحاجات :

تقوم نظرية موراي للحاجات على مسلمة مفادها أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط النفسي مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 100) ، ويعد الفصل بين هذان المفهومين تحريفا خطرا .

Thema كما يلتقي كل من الضغط والحاجة في حوار دينامي يظهر في مفهوم ثيما وحدة سلوكية كلية تفاعلية تتضمن الموقف الحافز (الضغط) Murray والذي يقصد به والحاجة ، وخلال التفاعل ترتبط بعض الحاجات في إشباعها ببعض المواقف أو الأشخاص يعبر عنها " بتكامل الحاجة " .

ويتسم منهج موراي في دراسة للضغوط بالدينامية النفسية حيث ينفرد بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث داخل الكائن الحي البشري من أجل إحداث التوازن النفسي.

وقد ميز بين نمطين من الضغوط:

- ضغوط ألفا Alpha Stress : وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث بالفعل.
- ضغوط بيتا Beta Stress : وهي دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد. واهتم عند دراسته وتفسيره للضغوط بضغط Beta لأنها تعبر عن دلالة الأشياء والموضوعات ، وتنشأ عندما يكون لدى الفرد حاجة مثارة ، ويرتبط إشباع تلك الحاجة ببعض الأشخاص والقوى والوضعيات الاجتماعية ، وعند تفسير الفرد لتلك القوى على أنها ضاغطة في اتجاه نحو الإشباع فإن هذا التأويل الذي يدركه الفرد بحيث لا تكون الموضوعات والأشياء ضواغط في حد ذاتها وإنما تكون عندما يدركها أو يفسرها على أنها كذلك (هارون الرشدي ، 1999 ، ص 55. 65) .

R . Lazarus - النظرية المعرفية 4 :

المهني

نشأت نظرية لازاروس Lazarus (1970) نتيجة الاهتمام بعملية الإدراك والعلاج الحسي الحركي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أن تقدير التهديد ليس مجرد إدراك للعناصر المكونة الموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف (فاروق عثمان، 2001، ص 100) .

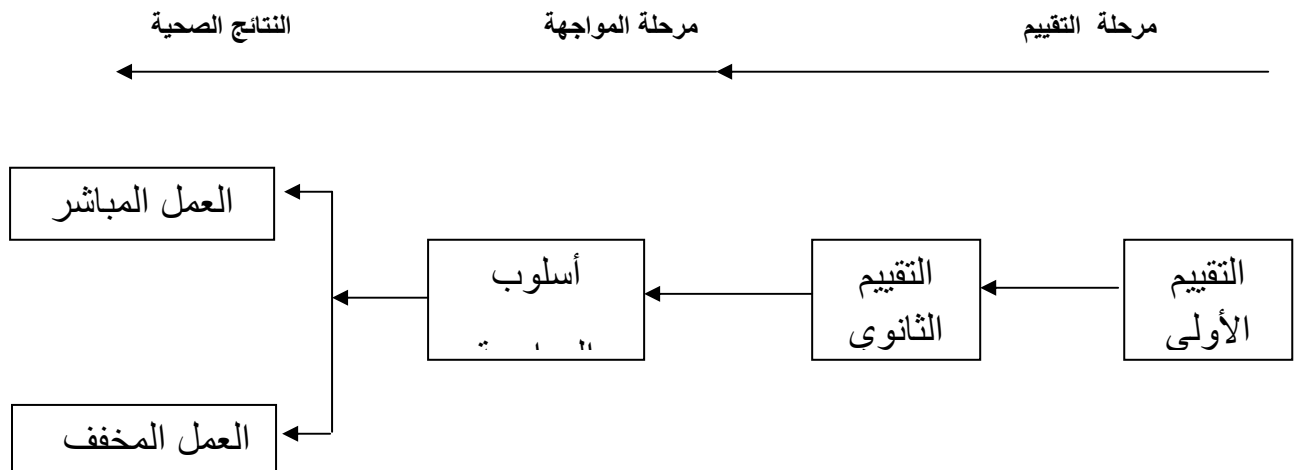
ويعرف كل من Folkman & Lazarus ضمن هذا السياق الضغط النفسي " بأنه علاقة محددة بين الفرد والبيئة التي يقيمها بأنها ترهق وتنفق إمكانياته وتشكل خطراً على رفاهيته".

المفهوم المركزي لفهم Lazarus وتعتبر عملية التقييم المعرفي للتهديد أو الخطر حسب طبيعة

الضغط النفسي حيث تتضمن عملية التقدير المعرفي ، ويعتمد ذلك على طبيعة تقييم الفرد للموقف وإمكانات مواجهته حيث يقرر الفرد ما إذا كان الموقف ضاراً أو مهدداً أو غير ذلك. (صالح أبو حطب، 2003 ، ص 24) ، ويوضح المخطط رقم () المراحل التي يمر بها الفرد عند مواجهة للموقف الضاغط حسب لازاروس.

المخطط رقم () نظرية الضغط و المواجهة للازاروس

(المصدر : عثمان يخلف، 2001، ص 52)



وتمر عملية التقييم المعرفي بمراحل هي :

- مرحلة التقييم الأولي : ويتم فيها محاولة تقدير الموقف ومدى تهديده من خلال الأسلوب المعرفي للفرد وخبراته الشخصية.
- مرحلة التقييم الثانوي : وفيها يقيم الفرد إمكاناته الشخصية وقدرته على مواجهة الموقف من خلال تحديد آليات مناسبة للتغلب عليه .
- مرحلة المواجهة : ويتم في هذه المرحلة اللجوء إلى إستراتيجية معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط.
- مرحلة نتائج المواجهة : وفيها يتحدد مدى تأثير إستراتيجيات المواجهة على النشاط المعرفي والسيولوجي والانفعالي والسلوكي ، حيث تتوقف الاستجابة التوافقية للفرد على مدى نجاحه في استخدام الإستراتيجية المناسبة (عثمان يخلف ، 2001 ، ص 52 (54.) .

في تفسيره للضغط لابد أن يمر عبر مراحل أهمها مرحلة Lazarus ويمكن القول أن التقييم الأولي ومرحلة التقييم الثانوي لتحديد معنى وطبيعة الحدث الضاغط وإمكانيات الفرد وموارده وكيفية التغلب عليه.

وعليه تكون الخبرة الذاتية للضغوط هي الموازنة بين التقييم الأولي والثانوي، وحين يكون التهديد مرتفعاً وإمكانية التغلب عليه أو مواجهته منخفضة يشعر الفرد بقدر عالٍ من الضغط، أما إذا كانت القدرة على المواجهة عالية يكون الضغط أقل (عابدة حسن ، 2001 ، ص 11) .

5- النظرية التحليلية:

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الكبت والعدوان واللاشعور عوامل أساسية تدفع إلى الشعور بالضغط ، فهذا الأخير ينشأ نتيجة كبت دوافع ممنوعة لا تفصح عن نفسها بشكل صريح، فتجد لها متنفساً بالتحويل والإزاحة إلى موضوعات أخرى (أبو حميدان ، العزاوي ، 2001 ، ص 122) .

وركزت في تفسيرها للضغوط النفسية على مراحل النمو لتقدم تفسيراً لكل اضطراب سيكوسوماتي فمثلاً يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل

المهني

حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية يسبب سلوك الأم الرفض الذي يخلق لديه مواقف انفعالية مؤلمة ، وقرحة القولون تعود إلى عملية التدريب على النظافة في الصغر وما يصاحبها من مواقف انفعالية مرتبطة بأوامر الوالدين المتشددة لتنظيم عملية التحكم في الإخراج مما يولد لدى الطفل رغبة في معاقبتها.

أما الربو الشعبي فينشأ من معاناة الطفل حين رفض الوالدين لبعض مطالبه مما يولد لديه اتجاهات عدائية نحوهما ، ووفق هذه النظرية فإن التهابات الجلدية تعود إلى الشعور بالصراع المتضمن العدوان على الآخرين والاعتماد على رمز السلطة ، مع تقدير منخفض للذات فيجد الفرد في الاضطرابات الجلدية أسلوباً من أساليب تشويه الذات كعقاب لها. (لوكيا وبن زروال، 2006 ، ص 48 . 49) .

سنة (1950) عدة بحوث حيث يرى بأن التوترات Alexander وفي ذات السياق قدم والشدائد في نظام واحد لها نتائج وعواقب مرضية تعود على النظم والأجهزة الأخرى في الجسم.

وحسب Alexander فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة، بل أيضاً عن طريق تغيرات في العمليات الفيزيولوجية ، وعندما تكون استجابات الجسم لمصادر توالد الضغط غير مناسبة أو ملائمة فإنه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكنها أن تشمل عدد الكريات الحمراء في الجسم وزيادة في إفراز الأدرينالين وكذا زيادة كمية نسبة السكر في الدم (عمار كشروود ، 1995 ، ص 315) .

وكخلاصة لهذه النظرية فإن العوامل الانفعالية تعتبر عامل أساسي وراء ظهور الاضطراب السيكوسوماتي.

6- النظرية السلوكية :

تنطلق هذه النظرية في تفسيرها للضغوط من مفاهيمها العامة حول المثير والاستجابة ونواتج السلوك (التعزيز والعقاب) ، واستناداً إلى تلك المفاهيم يمكن الإشارة إلى أن الضغوط هي مثيرات يستجيب لها الفرد بطريقة غير مناسبة تولد لديه الشعور بالانضغاط (أبو حميدان ، العزاوي ، 2001 ، ص 122) .

وتعتبر هذه المدرسة محددات الخلل الوظيفي هي استجابة لمواقف انفعالية سبق تعلمها، وأن الارتباط بين الموقف الانفعالي (الضاغطة) والاستجابة له مع وجود مكافأة للفرد تدعم هذه الاستجابة ، وعندما تتكرر المواقف الضاغطة بدرجة كافية وشديدة فإن الخلل الوظيفي لذلك وقد أظهرت تجارب ميلسر وديكار (1971) أنه عن طريق يظهر بشدة كاستجابة التغذية الرجعية المناسبة تعلم الفأر الأبيض كيفية إحداث تغييرات فسيولوجية في الأوعية

المهني

الدموية الخاصة به ، مما أدى إلى أن إحدى أذنيه تتورد في حين الأخرى تتشحب في نفس الوقت الذي يواجه فيه موقفا صعبا.

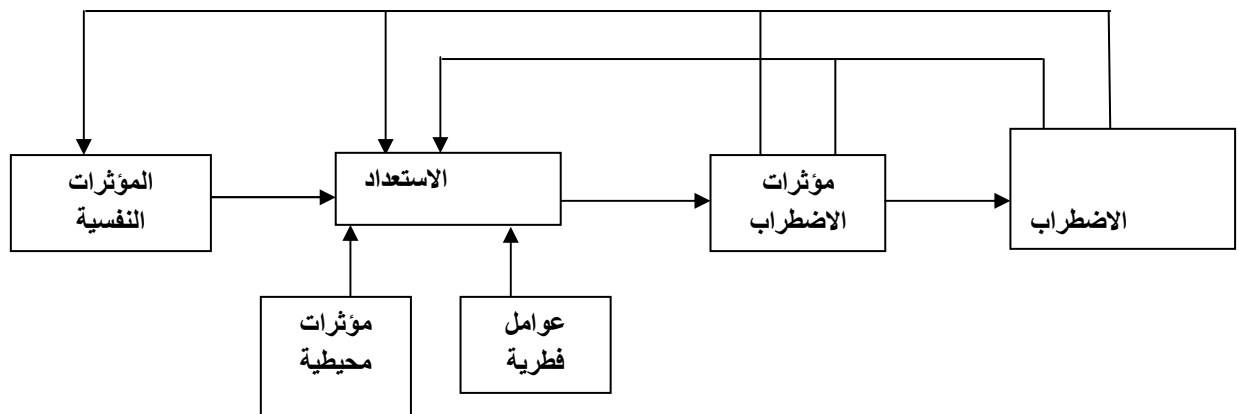
ويؤكد شوارتز على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط النفسي ، حيث أن الاستجابة الأولية للجسم تكون عندما يتعرض للتهديد (كامل عويضة ، 1996 ، ص ص 85 . 87) ، وعلى هذا الأساس تفسر هذه النظرية ظهور نفس الاضطرابات الجسمية رغم تعدد واختلاف العوامل الضاغطة ، بأن هذه الأخيرة إنما تؤثر على نفس الجسم ومن ناحية أخرى يستجيبون استجابات مختلفة لنفس المنبهات في البيئة الواحدة ، لأن الجهاز العصبي المركزي يفسر المنبه بطرق مختلفة تنتج عنها استجابات جسمية مختلفة للضغوط (لوكيا وبن زروال ، 2006 ، ص ص 47 . 48).

7 - نظرية الاستعداد للضغط النفسي :

يرى هذا النسق النظري أن الاضطرابات هي محصلة تفاعل عوامل نفسية (1979) وجود Bakal وفسولوجية ومحيطية، ومن الناحية البيولوجية يفترض باكال استعدادات خاصة للفرد تهيؤه لتطوير اضطراب معين، وتفاعل هذه الاستعدادات بالمؤثرات النفسية والاجتماعية يفرز ردود أفعال كمؤشر على وجود الاضطراب ، في المخطط رقم () . Bakal ويوضح ذلك

المخطط رقم () : يوضح نظرية الاستعداد للضغط

(المصدر شحام ، 2007 ، ص 38)



- فالعوامل الفطرية : تتحدد بالوراثة
 - المؤثرات المحيطية : وتخص كل العوامل المؤثرة في نمو الشخص ، أي كل الميادين المحيطية والاجتماعية وكذلك الاقتصادية والثقافية.
 - المؤثرات النفسية الاجتماعية : الصدمات ونقص الحنان ، التفكك العائلي والاضطرابات العضوية .
 - الاستعداد : ويتجلى في قدرات الفرد النفسية والعقلية التي تساعد على التوافق مع عوامل الضغط المختلفة ، ويواجه الفرد الوقائع والأحداث من خلال عوامل وراثية وأخرى مكتسبة ، وتساعد العوامل الخارجية المتمثلة في المستوى الاقتصادي والمهني إما في تعجيل أو إبطاء مسار ظاهرة الضغط (شحام عبد الحميد ، 2007 ، ص 38) .
- ومنه فإن نظرية الاستعداد في تفسيرها للضغط النفسي على أساس التفاعل بين العوامل المسببة للضغط ، تهتم بدراسة جميع المتغيرات والعوامل باعتبارها وحدة متكاملة في دراستها للفرد.

❖ قياس الضغط :

يمثل قياس الضغوط وفحصها والتعرف على مستوياتها أحد اهتمامات علماء النفس ، كما تمثل معرفة قابلية الفرد واستعداده للتعرض للضغط خطوة أساسية نحو مواجهة هذه الضغوط ، لهذا الغرض وجدت تقنيات وأساليب عديدة يمكن تصنيفها انطلاقاً من المؤشرات التي تعتمد عليها في القياس ، ونذكر منها:

المهني

1- وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الفيزيولوجية : وتشمل وسائل تعتمد في جمع المعلومات على :

- قياس العمليات الفيزيولوجية ومن أمثلتها : الاستجابة الجلفانية Réponse Galvanique والتصوير الكهربائي للدماغ Electroencephalogramme ، والتخطيط الكهربائي للقلب

Electrocardiogramme .

- التحليل البيوكيميائي مثل تغيير معدلات الأدرينالين، والكاتيكولامينات Catécholamines والكورتيزول في الدم أو البول.

- الملاحظة المباشرة للتوتر العضلي.

- التقارير الطبية وعدد الزيارات لطبيب العمل.

- التغيب عن العمل.

- استبيانات الملاحظة الذاتية للأعراض الجسدية مثل الفحص الصحي الشهري

Manthly Health Review لروز وزملائه Rose & AL ، وسلم كوبرن للتقييم الذاتي للصحة

Echelle d'auto – évaluation globale de la santé de coburn .

- سلاسل الأعراض اللانوعية مثل: تحقيق الرأي الصحي Health Opinion Survey لماك

. Index aux 22 items de langer ، وفهرس 22 بند لاجنر Mac Millan ميلان

- قياسات المزاج والقلق مثل : سلم التقييم الذاتي للقلق Self – rating Anxiety scale ،

لسبييلبرجر وزملائه State – trait Anxiety Inventory وقائمة سمة القلق Spielberg &AL .

- قياسات التعب ومشكلات النوم مثل سلم تناذر التعب Fatigue Syndrome Scale

Echelle de phatique de Beeher ، وسلم بيهر للتعب Schwartz & AL لشوارتز وزملائه

. Echelle des Problèmes de sommeil de rose وسلم روز لمشكلات النوم

- قياس تقدير الذات مثل : سلم كين وشبارد Quine & .shepard

- المقابلات الإكلينيكية المنظمة مثل Psychiatrique Status Schedule

- التقارير الطب – نفسية.

2- وسائل تعتمد على قياس المؤشرات السلوكية: وتضم وسائل تعتمد في جمع المعلومات على:

المهني

- استبيانات ومقابلات الأداء ، المردود ، مستوى الطموح ... مثل: بنود التقييم الذاتي للفعالية المهنية لمايلز وبيرولت Items d'auto – de Miles et Perreault
évaluation ، ومقياس نوعية خدمة الزبائن لباركنجتون و شنايدر Parking ton & Schneider

- تقييم المردود في مواقف الضغط المهني من طرف مسؤول، أنداد، لجنة، زبائن :
• من طرف مسؤول مثل : مقياس بريف والداج Mesure de Brief & Aldag .
• من طرف لجنة مثل : مقارنة أندروز وفاريس Approche Andreus & Farris .
• من طرف أنداد مثل : الترشيح عن طريق الأنداد Nomination par les pairs
لروز وزملائه Rose & AL .
• من طرف الزبائن مثل : مقياس نوعية خدمة الزبائن لباركنجتون & Parking ton & Schneider.

- تقييم عادات استهلاك مواد كالتبغ ، الكحول ، المخدرات والأدوية.
- تقارير الإنتاج ، تقييم المشرف ، تقارير أكاديمية ، المردودية المالية ، سلوكات الإنسحاب مثل : ثمن التمييز Prix de distinction لروز وزملائه ، سلوكات الإنسحاب لدوران العمل والتغيب.
• حوادث العمل ، الأمراض والعطل المرضية مثل : خطورة ، تواتر ، ومدة التعافي والتمديدات.

- تحليل الأخطاء ، الأعطال ، الأزمات...
- 2- وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الاجتماعية : تندرج تحتها الوسائل التي تعتمد في جمع المعلومات على:

- استبيانات ومقابلات إدراك الدور ، التوترات ، العلاقات بين الأشخاص مثل : سلالمة Echelle d'attitude envers les transmetteurs
تقارير job Related ، والتوتر المرتبط بالعمل لإنديك وزملائه de rôle de Kahn
tension- Indik & AL

- تقارير عدم الإتفاق بين الأفراد ، بنية المجموعات ، الهياكل التنظيمية .
- ملاحظات ميدانية لسلوكات الأفراد.
- تحليل نسبة المجموعات، الأدوار، تغيرات الدور.
- تحليل أسلوب إدارة الموظفين مثل : تحليل الإتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين لـ فودر Analyse des communication entre Supérieurs et Subalternes
• المحاكاة التجريبية مثل: تقييم ممارسة السلطة Evaluation de l'exercices du
(ابن زروال ، 2007 Coodstadt & kipnis) لـ جود ستايد وكابينس L'autorité
، ص 117 ، 119).

وحسب جمعة سيد يوسف فإن هناك طرق عديدة ومتعددة لقياس وفحص مستوى الضغوط منها:

أ - المقاييس الفيزيولوجية .

ب- المؤشرات الكيميائية الحيوية.

ج- المقاييس والاختبارات النفسية التي تضم :

ومنها: Self-Repors 1- أساليب التقرير الذاتي

- الإستبيانات أو الإستخبارات Questionnaires

- المقابلات Interviews

وتتضمن : Behavioral Scales 2 – المقاييس السلوكية

- الملاحظة Observation في المواقف الطبيعية والمصطنعة.

- الإختبارات الأدائية Performance Scales .

وفيمايلي عرض لأهم أساليب قياس مستوى الضغوط:

1 – فحص الإستعداد :

أن أول خطوة على طريق إدارة الضغط هي فحص مدى إستعداد الفرد للتعرض للضغط ، بعد إكتمال هذه الخطوة يستطيع الفرد أن يعرف مستوى الضغط الملائم ومدى تعرضه للآثار السلبية للضغط ، فالإجراء أو التصرف الذي يتخذه الفرد في الموقف يتأثر بمدى استعدادة الذي يعرف بأنه المزاج المعتاد أو الإطار الذهني للفرد ، فتحت الضغط Disposition المتزايد قد يحتفظ الفرد بهدوئه أو قد يصبح متوترا جدا ومن ثم فإن الإستعداد يؤثر في مستوى الضغط لدى الفرد ، فالشخص مرتفع النشاط سوف يكرس مستوى مرتفع من الضغط ، والشخص الذي ينزعج بسرعة ودائما قد يفضل مستوى منخفضا جدا من الضغوط ، كما أن الإستعداد يمكن أن يؤثر في قابلية التعرض أو إحتمال المعاناة من الآثار السلبية للضغوط المتزايدة

2 – فحص التغيرات الحياتية :

مقياسهما لقياس أحداث الحياة الضاغطة Holmes & Rahe قدم هولمز و راهي الذي أطلق عليه مقياس تقدير إعادة التوافق الإجتماعي ، وهو Stressful life évents يتكون من 43 بندا يمثل حدثا حياتيا تتباين في مدى ما تثيره من مشقة، بعضها إيجابي وآخر سلبي، وتستخدم إما لقياس التغيرات الحياتية الفعلية التي حدثت للفرد خلال السنة الماضية،

المهني

كما يمكن أن يستخدم لقياس إدراك الفرد أو تقديره لشدة الأحداث وما تثيره من ضغوط ، حتى لو لم يكن قد تعرض لها من قبل ، وقد أجريت دراسات كثيرة باستخدام هذا المقياس.

- تفسير الدرجات :

100 - 200 : يعني أن قابلية تعرضك للضغط منخفضة.

201 - 240 : يعني أن قابلية تعرضك للضغط متوسطة .

250 - فأكثر: يعني أن قابلية تعرضك للضغط مرتفعة.

ويلاحظ أن هناك مجموعة من الأحداث تتعلق بالعمل وهو ما يدل على أن ضغوط العمل وإمكانية تأثيرها على حياة الفرد وصحته النفسية والجسمية ، وقد تبين من دراسات هولمز أن الأفراد الذين حصلوا على 300 درجة على المقياس السابق Holmes & Rahe وراهي خلال السنة السابقة كانوا يفوقون الآخرين الذين حصلوا على درجات أقل من حيث الإصابة بالأمراض والمشكلات الأخرى المرتبطة بالضغط بضعفين أو ثلاثة أضعاف.

3- فحص مستوى الضغط :

يستطيع الفرد أن يتعرف على مستوى الضغوط لديه بين الحين والآخر ، ويفضل القيام بذلك بشكل دوري ، وذلك من خلال الإجابة على العبارات الموجودة في الجدول، وذلك يوضع (تحت البديل الموجود أمام كل بند من البنود التالية. / علامة)

- تفسير الدرجات :

● من 32 إلى 64 : تعني أنك فعال وناجح في إدارة مستوى ضغوطك ، ولكنك مطالب باستئارة عدد محدود من الضغوط من أجل تحقيق التوازن الأمثل بين الضغوط الإيجابية والسلبية .

● 65 إلى 95 : تدل على أنك تواجه أمنا من الضغوط ولكن لديك بعض الجوانب في حاجة إلى تحسين.

● 96 إلى 128 : مستوى الضغوط لديك مرتفعة جدا ، وأنت في حاجة إلى وضع إستراتيجيات جدية من أجل المساعدة في خفض الضغوط . (جمعة سيد يوسف ، (دت) ص 25 - 30) .

ومن أشهر وسائل قياس الضغط حسب لوكيا:

1- التحقيق التشخيصي للضغط : Enquête diagnostique du stress

Matesson & Ivancevich وقد تم اكتشافه من طرف كل من ماتيسون وإيفانسييفيتش

عن طريق استعمال إستمارة تضم 60 بندا وتقيس Houston في جامعة هوستن الأمريكية

المهني

إدراكات عمال المؤسسة للضغط وقاما بربط هذه الإدراكات بالوقت ، وحمل العمل ، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب.

وتؤكد هذه الإستمارة على أن مصادر الضغط لها علاقة بالتنظيم في مستواه العام والجزئي، وتأخذ

بعين الاعتبار من حيث الجانب العام للمؤسسة:

- ✓ السياسة العامة وتأثيرها على أخذ القرارات .
- ✓ تطور الموارد البشرية والضغط الناتج عن غياب التدريب وعن عوامل أخرى.
- وبفضل هذه الوسيلة يمكن تحديد المصالح التي يرتفع فيها مستوى الضغط من المؤسسة ، لكنها لاتعين على معرفة الضغط العام.

2- التحقيق من الضغط :

Boston هذه الطريقة عبارة عن استمارة أعدت من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن بغرض تفسير وتوضيح ثلاثة أشكال من الضغط هي: الأوضاع والأغراض والجروحية.

وتتكون هذه الإستمارة من 238 بندا 14 سلما، لكن هناك سلما واحدا من بينها فقط يصف المصادر المرتبطة بالعمل بشكل مباشر.

3- تقييم آدم للضغط : Evaluation du Stress d'adam

بتطويره San Diego وهو إستبيان قامت به مجموعة من الباحثين من جامعة سان ديغو بهدف التمييز بين الضغط القوي والضغط الثانوي، وبين الضغط المرتبط بالعمل وغير المرتبط به.

وهناك اختبارات صممت لتشخص حالات الضغط أو لتقدير مقاومته من بينها: إختبار الذي Jenson & Rommer ، أو إختبار الضغط لـ : جانسن ورومر Stroop استروب يقدر مقاومة الفرد أثناء المشكلات أو في مواقف الصراع.

4- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي : Maslach Burnout Inventory

لاستخدامه في Maslach & Jackson وقد تم وضعه من طرف ماسلاش وجاكسون مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية ، ويقس 3 أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي:

- ✓ الضغط الإنفعالي Emotion Exhaustion
- ✓ تبلد المشاعر Dépersonnalisation
- ✓ نقص الشعور بالإنجاز Reducing feeling of Personal Accomplishment

المهني

ويضم هذا المقياس 22 عبارة متعلقة بشعور الفرد نحو مهمته، تتطلب كل فقرة إستجابيتين من المفحوص ، تخص الأولى تكرار الشعور وهي مدرجة من صفر (عندما لا يمارس الفرد الخبرة الشعورية) إلى 64 (عندما يمارس الفرد الخبرة الشعورية يوميا).

أما الإستجابة الثانية فتخص شدة الشعور وقد درجت من صفر (عندما يخلو الشعور من الشدة) إلى 6 (عندما تكون شدة الشعور قوية جدا) .

وعلى أساس الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على كل من بعد الضغط الإنفعالي وبعد تبلد المشاعر وبعد نقص الشعور بالإنجاز، تصنف درجة الاحتراق النفسي عنده ما بين عالية أو معتدلة أو منخفضة . (لوكيا ، 2006 ، ص 42 - 44) .

وفي تصنيف آخر حسب جان بنجامان ستورا فإنه يمكن قياس الضغط بواسطة:

1- عملية استطلاع وتشخيص الضغط : حيث وضع إيفانسيفيتش وماتنسون من جامعة هيوستن هذا النموذج من الإستطلاعات عن طريق الأسئلة غايته قياس إحساسات الضغط من قبل القائمين على المؤسسة الخاصة في خمسة عشر قطاعا من المؤسسة متضمنا العلاقة بالزمن، الحياة المهنية، عبء العمل ، غموض الدور ، نظام الثواب والعقاب، تركيز هذه المجموعة من الأسئلة المؤلفة من حوالي 60 سؤالا حول مصادر الضغط التي تنشأ على المستوى التنظيمي الشمولي والمحدود، ومن إيجابيات عملية إستطلاع وتشخيص الضغوط أنها تحدد قطاعات المؤسسة الخاصة حيث يكون خطر الإجهاد مرتفعا ولكنها لاتعطي مقياسا شاملا للضغط.

2- مراقبة الضغط : وهو عبارة عن أداة مكونة من 238 سؤال تقيس بواسطة عينات أهمية نماذج الضغط المؤسسي ، وتقيم إمكانية إصابة الفرد بالضغط ، وتقسم مجموعة الأسئلة إلى 14 جدولا أو سلما ، وتصف ثلاثة من أوجه الضغط : الأوضاع ، الأعراض وقابلية الإصابة.

3- نظام تحليل الضغط : وتتضمن هذه الأداة التي وضعها مختبر الأبحاث في سان فرانسيسكو نظاما من 114 سؤال يحتوي في نفس الوقت تقييما لستة مصادر للضغط : ضغط القيام بمهمة ، ضغط ناشئ عن علاقات الأشخاص بعضهم ببعض ومسلك النموذج (أ) ، استكشاف مختلف العوامل الكامنة لمصادر الضغط الستة ، وأخيرا توحيد مختلف الحلول التي تعمل على تخفيف الضغط والقضاء عليه ، تتيح هذه الأسئلة توحيدا جيدا للقطاعات التي تعتبر هدفا للضغط.

(ستورا ، 1997 ، ص 407 ، 110) .

✳ مقياس الضغط المدرك لكوهن وزملائه : Perceived Stress Scale
، وممرماليستين Kamarck ، كمارك Cohen وقد قدم بينائه كل من كوهن عام 1983 ، ويسمح هذا المقياس بقياس الدرجة التي يدرك بها Mermelestein (PSS ، PSS 4 ، PSS 10 ، PSS) ، توجد منه ثلاث نسخ (14 وبنوده غير متأثرة كثيرا بالعوامل الثقافية ، يناسب مختلف الأعمار ابتداء من 14-15 سنة ، تطبيقه سريع ، على المفحوص تقدير تكرار ظهور كل بند لديه خلال الشهر السابق.

✳ قائمة أساليب المواجهة لزاروس وفولكمان: The ways of coping
تم وضعه سنة 1984 ، موجهة لقياس إستراتيجيات المواجهة حسب بعديها الرئيسيين لدى لازاروس

وتتكون من 67 بند ، أظهر التحليل العالمي أنها Lazarus & Folk Man وفولكمان تتوزع على

8 مقاييس فرعية وهي كمايلي :

- ✓ حل المشكلة بما فيها البحث عن المعلومات
- ✓ قبول المواجهة
- ✓ الابتعاد أو تخفيف التهديدات
- ✓ إعادة التقييم الإيجابي
- ✓ اتهام الذات
- ✓ الهروب – التجنب
- ✓ البحث عن الدعم الاجتماعي
- ✓ التحكم في الذات

وينتمي المقياسان الأولان إلى المواجهة المركزة على المشكلة ، وتنتمي الستة الباقية إلى المواجهة المركزة حول الانفعال (بن زروال ، 2008 ، ص 121).

أما حسب حنان الأحمدى فإنه يمكن قياس الضغوط من خلال:

- قياس إدراك الأفراد للضغط من خلال السؤال المباشر عن مدى شعورهم به .
- قياس مصادر الضغط كمؤشر لدرجة الضغط.
- قياس الضغط من خلال أعراضه النفسية والجسمية . (حنان الأحمدى ، 2002 ، ص 53.52)

من خلال عرض مختلف تصفيات طرق وأساليب قياس الضغط وإنما تختلف طرق قياسه باختلاف المجتمعات ، باختلاف المجال الذي تعد لقياسه ، فهناك مقاييس تستهدف

قياس الضغط المهني وأخرى أعدت لقياس الضغط الأكاديمي ، وأخرى لقياس الضغط الأسري ، كما أن تلك المقاسيين تختلف باختلاف العمر الزمني للأفراد.

الضغط النفسي في العمل:

إن الاطلاع على التراث النظري المتعلق بدراسة الضغوط النفسية عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة، يرى أن هناك العديد من المجالات المهمة بهذه الظاهرة، تتفق مع بعضها في جوانب وتختلف في أخرى.

وهو ما أشار إليه كل من Beehr and franz (1987) في تحليلهما للدراسات التي تناولت الضغوط إلى أن هناك على الأقل أربعة مجالات رئيسيو من التخصص التي تناولت هذا الموضوع، ولكل مجال افتراضاته الخاصة، وأساليبه البحثية، ذلك لأن موضوع الضغوط واسع ومن الصعب حصره في مجال معين. (الهيجان، 1998، ص 53).

وإذا كان كل من كان وكوبر cahn and cooper (1993) قد حاول إبراز الاتجاهات المختلفة في دراسة الضغوط فإن تيري بيير T.A Beehr (1995) أوضح في عمله الذي أسماه الضغوط النفسية في مقر العمل Psychological stress in the work place ما يمكن أن نطلق عليه خلاصة شاملة لطبيعة البحوث في مجال دراسة الضغط المهني. (الهيجان، 1998، ص 46).

وتعزى أهمية تناول العلاقة بين الضغط والعمل إلى حيوية وضرورة العمل في حياة الفرد، فهو يقتضي ما يعادل الثلث من حياته وهو يزاول عملا كوسيلة لإشباع حاجياته الأساسية البيولوجية والنفسية والاجتماعية، بل يمكن القول بأن العمل يساهم في تحقيق السعادة للإنسان حسب ما قاله ماسلو Maslow أحد رواد المدرسة الإنسانية في مجال علم

النفس Humantic Psychology «أعتقد بأنني أكثر سعادة وأكثر إشباعاً، وأتصرف على سجيّتي وأكون كما أنا عندما أعمل». (علي عسكر، 2003، ص 101).

وغالبا ما يؤدي الفرد عمله ضمن محيط بشري وشبكة من العلاقات والمسؤوليات، ومن الطبيعي في مثل هذه الظروف أن يواجه مواقف واستجابات لا تلقي القبول عنده والتي قد تتحول إلى مصادر ضغط نفسي بالنسبة إليه، وهو ما يعرف بالضغط المهني، أو ضغط العمل، أو الضغط النفسي في بيئة العمل.

تعريف الضغط المهني:

يعرف الضغط المهني بأنه حالة من التوتر تصيب الفرد عندما يواجه قيود غير معتادة على متطلبات يرغب في إنجازها أو فرص متاحة لا يضمن عوائدها وعوامل الضغط المرتبطة ببيئة العمل تعرف على أنها عوامل ضغط تنظيمية organizational stressors لأن مصدرها ببساطة هو المنظمة أو بيئة عمل الفرد. (طارق طه، 2006، ص 590).

ويعرف عوامل الضغط المهني على أنه «ظاهرة يتعرض لها الأفراد تتمثل في درجة المعاناة والإرهاق النفسي والجسمي الناجم عن ظروف العمل وغيرها من الظروف المحيطة بالفرد». (نائل عوامل، 1994، ص 98)، وهذا ما يؤكد على أن موضوع الضغط النفسي في العمل أصبح محل اهتمام الكثير من الأفراد والمؤسسات ذلك لضخامة الأمراض الناتجة عنه والتكاليف الناجمة عليه.

ويرى كابلان caplan وآخرون الضغط المهني بأنه «أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد». ووفقا لتعريف مارشال وكوبر Marshal and cooper يقصد بالضغط الوظيفية «مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بعمل معين». في تعريفها إشارة إلى المصادر التي بإمكانها خلق ضغط نفسي في مهنة الفرد.

ويعرف كل من french , rogers, cobl الضغط المهني «بأنه عدم المواءمة أو التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله».

أما Marglis وزملائه فيعرفونه على أنه «بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلافا في الاتزان البدني والنفسي للفرد». (محمود العميان، 2005، ص 160).

وفي نفس السياق يرى جيبسون وآخرون glison بأنه «استجابة متكيفة تعد لها الفروق الفردية والعمليات النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حادث يفرض على الفرد مطالب فردية ونفسية وجسمية عالية». (Gibson et al, 1994, P264).

ويوافقه في ذلك جرنبيرج Gernberg (1984) ويرى أن الضغط النفسي في العمل «رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة». (شحام عبد الحميد، 2007، ص 28).

وهو اتفاق على أن للضغوط بأنواعها آثار سلبية نفسية، عقلية، فسيولوجية وأخرى سلوكية إذا ما زادت عن المستوى المطلوب.

حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فحسب من خوف، قلق، وإحباط بل ينعكس ذلك على مستويات أدائهم لعملهم ومن ثم قدرتهم على العمل والتي تعيق بالتالي المؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها. (www.kfnl.gow.sa)

ويعرف أيضا سيزلاقي szilagé وآخرون الضغط المهني أو ضغوط العمل بأنها «تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه».

المهني

ويرى سمير عسكر الضغوط «بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة والتي تمثل تهديدا له». (محمود العميان، 2005، ص 160).

ويولد الضغط النفسي في العمل حالات عدم الاتزان النفسي الجسمي وتتولد عادة من عوامل موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلة عدم الاتزان النفسي والجسمي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل الأمر الذي يدفع المؤسسة الحديثة إلى مواجهة مشاكل الضغط المهني. (أحمد ماهر، 2008، ص 10).

مصادر الضغط المهني:

تعتبر مصادر الضغط المهني عوامل مسببة في حدوثه، فقد ينشأ الضغط في العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق والضيق، ويتوقف ذلك على إدراك الفرد لهذه العوامل والأسباب في العمل أو البيئة المحيطة به على أنها ضاغطة، وهنا يمكننا النظر إلى الضغط على أنه عملية إدراكية بالدرجة الأولى.

ضمن هذا السياق يذهب وليام شكسبير في تفسيره للعوامل المسؤولة عن حدوث الضغط على أنه عملية ذاتية في قوله «ليس هناك شيء حسن أو شيء سيء لكن تفكيرنا هو الذي يجعله هذا أو ذاك»، هذا يعني أن الأمر نسبي وأن ما يشكل ضغطا لفرد قد لا يعني كذلك لفرد آخر، ويركز بعض الباحثين في علم النفس وعلى الاجتماع أن العوامل المسببة للضغط هي الوقائع السلبية فقط كالطلاق أو البطالة ... في حين يرى البعض أن أي موقف ينطوي على تغير جوهري كالزواج، الترقى في الوظيفة، الانتقال إلى مسكن جديد يعتبر مصدر ضغط. (مجدي إبراهيم، 2003، ص 2170).

وتختلف مسببات حدوث الضغط المهني فمنها ما يتعلق بالمهنة في حد ذاتها ومنها العوامل المرتبطة بالبيئة الاجتماعية في مكان العمل (الجانب العلائقي الاجتماعي)، وعوامل أخرى ترتبط بالحياة الخاصة بالفرد، وإلا أن هناك شبه اتفاق على أن تلك

المهني

المصادر لا تتعدى الفرد والمنظمة وإن كان قد أضاف بعضهم البيئة الخارجية بصفة مستقلة. ضمن نفس الإطار يصنف بنجامان ستورا B.J stora المجالات أو البيئات التي تصدر منها الضواغط بقوله «إن العوامل الضاغطة تنشأ داخل الشخص ذاته أو من البيئة الخارجية وقد تنبعث هذه الأخيرة إما من المجال المهني أو خارجه». (ستورا، 1997، ص 14).

وبناء على ذلك يمكننا تناول مصادر الضغط مصنفة على أساس البيئات التي يتفاعل معها الفرد كالتالي:

- البيئة الشخصية.
- البيئة المهنية.
- البيئة الخارجية.

على أساس أن هذه البيئات تشكل أنساقا مفتوحة على بعضها وتتبادل التأثير والتأثر.

1- البيئة الشخصية:

يذهب جان قارنو jean Garneau (1998) أن هناك ثلاث أنواع من مصادر الضغط هي:

- التغيرات السريعة، ايجابية كانت أم سلبية.
 - التهديدات أو الأخطار التي يواجهها الفرد، موضوعية كانت أم غير ذلك.
 - اعتقاد الفرد (المبرر أو غير المبرر) بضرورة أن يستجيب للموقف بسرعة.
- وترى سارا زيف جيبر S-Z-Geber أن الضغط الذي يعاني منه الفرد يأتي من مصدرين: إما من داخل جسمه أو عقله، وإما من خارج جسمه وعقله، حيث تشتمل مصادر الضغط النفسي الداخلية من:

* دورات الطاقة الحيوية:

المهني

والتي تلعب في الجسم دورا في شعور الفرد بالضغط، فهناك أفراد تصل ذروة إنتاجيتهم في ساعات الظهر، وآخرون يعلمون بشكل أفضل في الساعات المتأخرة من الليل (رجال الليل)، ومنهم من يناسبه الصباح الباكر في العمل (رجال الصباح).

وكثيرا ما يجد رجال الليل مثلا أن العمل في الصباح الباكر يسبب لهم توترا شديدا، لأن مستوى الطاقة الذي هم في حاجة إليه الأداء بشكل متميز لا يكون متاحا لهم في الصباح الباكر.

* التركيب الجيني:

يعتبر بعض الأفراد عرضه للإصابة بأوبئة معينة أو أمراض الحساسية والعجز، مما يرجع إلى طبيعة الجينات الوراثية عندهم ومثل هذه الأمراض تؤدي إلى اختلاف التوازن واستنفاد الطاقة والقوة، كما تزيد من صعوبة العمل على المستوى المرغوب. (بن زروال، 2008، ص 51).

النسق القيمي:

أثبتت الدراسات أن سببه توتر الفرد يرجع في بعض جوانبه إلى تعارض ما هو مزود به من طموحات وأهداف وما يحمله من قيم اجتماعية ودينية واتجاهات شخصية، وبين قيم المنظمة التي يعمل بها، وهو ما تؤكدته دراسة ترانزیشن transition (1990) التي تدلي بأن: «أهم مصادر الضغط المهني للفرد، وعوامل عدم تكيفه مع بيئته المهنية، وكذا توتره وعدم رضاه، هو تعارض ما يحمله من قيم (احترام الكبير، عدم تجاوز حرية الآخر، السرية، الأمانة في التعامل، العدل ...) مع قيم المؤسسة التي يعمل بها». (حمداش، 2003، ص 150).

كما يعتبر التكفل بطفل معاق أو مريض أو إيواء قريب مسن أو عاجز من أهم مصادر الضغط، ويشكل فقدان ابن أو قريب جراء مرض عضال، أو موت مفاجئ من أكثر الأحداث لمأساوية التي يمكن أن يعايشها إلى جانب مختلف أشكال عدم الاستقرار في الحياة العائلية، سواء ظهر ذلك في شكل نزاعات أو غياب متكرر لأحد الأبوين، وهو ما أكدته

دراسة بينجتون وزملائه (Bebbington & al 1988) إذ تبين أن الضغوط المتعلقة بالفقدان هي أفضل مؤشرات للتنبؤ بالاكتئاب.

كما أورد بيانتا وإجلاند (Pianta d & egeland 1994) أن فحص العلاقة ثنائية الاتجاه بين أحداث الحياة وبين الاكتئاب المعبر عنه بالتقرير الذاتي خلال سنة كاملة، أظهر أن بإمكان الخبرة بأحداث الحياة كالضغوط الصحية، والعنف الأسري، والضغوط المالية أن تنبئ بالاكتئاب. (بن زروال، 2008، ص 52).

*أحداث الحياة الضاغطة:

يعرف وتين weiten أحداث الحياة الضاغطة أنها الأحداث الخارجية التي تمثل مطالب التكيف لدى الفرد، وأن الأفراد يمكن أن ينجحوا في التكيف تماما مع هذه المطالب، وآخرون لا ينجحون وعندما يفشلون تكون النتيجة هي الشعور بالضغط النفسي أو البدني أو كلاهما. (آمال جودة، 2006، ص 73).

وتعرفها زينب شقير (1998) بأنها مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على أحداث الاستجابة المناسبة للموقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى. (آمال جودة، 2006، ص 74).

وتعتبر أحداث الحياة الخاصة بالفرد سببا في خلق التوتر والضغط لديه في بيئته العمل، فأحداث الحياة الكبيرة* لموت الزوج، حدوث الطلاق، زواج أميلاد طفل، تغيير مسكن، أو رهن ... لها دور هام في حدوث الضغط لديه، حيث يعتبر التغيير في حد ذاته ضاغطا بغض النظر عما إذا كان هذا التغيير ملائما أو غير ذلك، إيجابي أم سلبي. (سمير شيخاني، 2003، ص 28).

* التي عددها وصنفها ورتبها هولمز وراهي عام 1980 في سلم.

المهني

نستنتج من ذلك أن الأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته من حين لآخر تؤدي إلى إحداث ضغط لديه ينتقل أثره إلى العمل فيشعر الفرد بضغط العمل.

وتؤكد الدراسات أن هناك علاقة وطيدة بين كمية التغير التي تحدث للفرد نتيجة للأحداث المريرة التي يتعرض لها في حياته وبين مدى تعرضه للأمراض اللاحقة لهذه الأحداث.

وفي هذا الشأن تأتي أعمال كل من هولمز وراهي (1967) Holmes & Rahe في الصدارة حيث تمخض عن هذه الدراسة وضع مقياس تقدير التوافق الاجتماعي -أشارنا إليه سابقا- الذي يشمل على 43 نبذاً يعالج كل منها حدثاً من أحداث الحياة اليومية المختلفة، الشخصية، العائلية، المهنية، الاقتصادية، والاجتماعية التي تضطر الأفراد إلى التكيف معها. (ستورا، 1997، ص 29).

وقد قام كوبوسا kobosa بإجراء دراسة على عينة من المديرين للبحث في العلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة وخصائص الشخصية، ومدى التعرض للأمراض، وقد فسرت تلك العلاقة بين أحداث الحياة والعرض للأمراض بأن الشخص الذي يتعرض للأحداث الضاغطة في حياته ولا يتعرض للأمراض قد يختلف في خصائص شخصيته عن الفرد الذي يقع فريسة المرض عقب الضواغط، فحسب رأيها ينتمي الأول إلى الشخصية التي تتميز بـ:

- الاعتقاد بإمكانية السيطرة على الأحداث.
- الشعور بالالتزام نحو نشاطات والنظر إلى الأحداث.
- الاستجابة بصورة إيجابية للتعبير والنظر إلى الأحداث كمثيرات له أكثر من كونها مصدراً للتهديد. (شحام عبد الحميد، 2007، ص 50).

ومنه تلعب العوامل الشخصية الخارجة عن نطاق العمل دوراً مهماً في استياء الفرد وسوء توافقه في عمله، فالعامل الذي يعيش في جو مشحون بالاضطرابات والمنازعات وكذلك عدد أفراد الأسرة، ومدى اتساع المنزل لهم، والحالة الصحية لأفراد أسرته،

المهني

المتطلبات المالية، كيفية قضاء أوقات فراغه ... كل هذه المعطيات تخلق لديه حالة توتر نفسي وعدم رضا وعدم استقرار عاطفي يلزمه أينما كان، وتزيد من شعوره بالضغط.

ويؤكد ذلك كل من رفائيل وشليز نجر D.raphael & B. schesinger (1992) أن الشعور بالضغط المهني تزداد حدته بالتفاعل المستمر بين حياتنا الخاصة المتغيرة والمعقدة، وحياتنا المهنية داخل العمل. (نوال حمداش، 2003، ص 149).

ولا يعني عدم تعرض الفرد لأحداث عنيفة في حياته الخاصة أنه يعيش بلا ضغوط، فالحياة اليومية مليئة بالأحداث التي كلما زاد التعرض لها كلما ارتفع مستوى الضغط لدى الفرد، حيث بينت دراسات لا زاروس وزملائه Lazarus & al (1985) وجود علاقة بين درجة الضغط التي يختبرها الفرد بسبب الأحداث اليومية المزعجة (أنظر الجدول رقم (***)، وبين المصاعب النفسية والصحية التي يمر بها الفرد، بل إن نتائج بعض الدراسات أشارت إلى أن الضغوط الناجمة عن الأحداث اليومية المتكررة قد تكون أكثر تأثيراً على الأفراد من الأحداث الكبيرة التي ذكرها هولمز وراهي. (الهيجان، 1998، ص 124).

الجدول رقم (***) : وضح أحداث الحياة اليومية المزعجة كمصدر من مصادر

الضغط.

الأعمال المنزلية	- التسوق. - إعداد وجبات الطعام.
ضغط الوقت	- الحاجة إلى عمل أشياء كثيرة. - وجود مسؤوليات كثيرة.
الهموم الشخصية	- الشعور بالوحدة والعزلة.

- الخوف من مواجهة الآخرين.	
- مضايقة وإزعاج الجيران. - الضوضاء. - الجريمة.	مشكلات السكن والحي
- التفكير في الحصول على النقود. - تحمل مسؤولية الإنفاق على أشخاص لا يسكنون معك.	الهموم المالية

المصدر: Lazarus & al 1985 في الهيجان، 1998، ص 124.

وبصفة عامة يمكن القول أن تكرار الأحداث المزعجة واستمرارها في حياة الفرد، وصعوبة تكيفه معها يعتبر عاملاً من العوامل الرئيسية التي تعد مصادر ضغط لديه، سواء كان ذلك في بيئة العمل أو خارجها.

وبذلك تعتبر الأسرة مصدراً لبعض الضغوط وأحد العوامل التي تنطوي ضمن الأحداث الضاغطة بسبب ما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية ذكرنا ها أهمها سابقاً- تسبب لديه شعوراً بالضغط من جهة، وتوقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل من جهة أخرى.

ويضيف قاسم القريوتي إلى ما سبق أن الفرد يكون مصدراً أو عامل مساهم في حدوث الضغط النفسي والمهني لديه، وذلك من خلال العوامل الشخصية التي تتعلق بحالات يتعرض لها الفرد في حياته الخاصة، وتساهم في الضغط المهني لديه، ومن أمثلة ذلك:

- زواج.
- طلاق.
- حمل.
- فقدان عزيز.
- قرب إحالته على التقاعد.
- تغيير الوظيفة أو مكان العمل.

- التركيب النفسي الخاص بالفرد.
- طبيعة الشخصية الفردية.
- درجة الدافعية.
- مستوى الإدراك. (قاسم القريوتي، 2000، ص 273).

وحسب كل من ليفي وفرانك أنها وسر وجارلد leir & frankenhaeuser & gardell (1986) أنه أوضحت البحوث أن الضغط النفسي الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته، المنزل، المدرسة، يؤثر على أداء عمله، وليست الأحداث السلبية فحسب كالإصابة بداء عضال، أو طلاق، أو أزمت مالية ... بل حتى الأحداث المهمة والايجابية المفرحة في حياته كالزواج مثلاً. (رونالدي ريجيو، 1999، ص 295).

* نمط الشخصية:

يتفاوت الأفراد في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم ومدى قابليتهم للضغط وتكيفهم معها، ومدى شعور الفرد بقدراته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، لذلك نتج نوعين من الشخصية:

- **نمط الشخصية (أ):** وهي الشخصية الحيوية المستلزمة والجادة في طباعها والتي تتميز بالرغبة في العمل الدوري، والسباق مع الزمن، والعدوانية، والمنافسة، والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت، وتتميز بعدم ودائمية الحركة.
- **نمط الشخصية (ب):** والتي تتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج، وهي أقل عرضة للضغط. (مروان، معن، 2008، ص 116، 117).

وتوصلت بعض الأبحاث والدراسات إلى أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، وعادة ما يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي. (محمود العميان، 2005، ص 162).

وتمثل الشخصية مجموعة الخصائص والاتجاهات التي تميز الفرد عن غيره.

المهني

وتشير الدراسات إلى طبيعة ونمط شخصية الفرد لها دور مؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعتها الاستجابية لها، ونميز ضمن هذا المجال بين نمطين أساسيين للشخصية هما: النمط (أ)، والنمط (ب).

1- نمط الشخصية (أ):

يتصف هذا النوع من الشخصيات ببذل أقصى جهد للتحصيل والانجاز، وحب المغامرة والروح التنافسية العالية، وتسابق الزمن لأداء المهام، ولهذا النمط مجموعة سمات أهمها:

- البحث بدون كلل عن الوظائف والمهام الأفضل.
- النجاح المستمر.
- الترقى السريع.
- تكريس الاهتمام للعمل على حساب الاهتمامات العائلية والاجتماعية والترفيهية.
- (مكناسي محمد، 2007، ص 90).
- الإقدام والطموح والتنافس والجرأة.
- التحدث بانفعال.
- استعجال الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم.
- مشغول دائما بالمواعيد والمقررة لإنجاز الأعمال.
- في صراع دائم ومستمر مع الأفراد والأشياء.
- يعمل لساعات طويلة وشاقة.
- غير صبور بسبب ساعات الوقت.
- يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت.

وأصحاب هذا النوع من الشخصيات يفتقرون إلى المرونة ويفضلون القيادة على الانقياد، ويسعون لرضا الرؤساء أكثر من الأفراد، ولا يتعاطفون ويتسامحون مع أخطائهم، أو أخطاء غيرهم، ولا يميلون إلى التفويض ويحبون الاستقلالية، وقيسون مدى نجاح

أعمالهم بالكمية، ويسعون إلى تحقيق الأهداف إلى أن يتم إنجازها حتى لو أدى ذلك إلى تغيير السلوك.

وتلك السمات القلقة والسلوك المتوترة تؤدي بأصحابها إلى الإصابة بأمراض القلق، أمراض ضغط الدم، والسكتة القلبية، وهو اكتشافه كل من فريدمان وروزنمان friedman & rosenman (1974) عندما قاما بالفصل نمطي الشخصية (أ) و(ب) والبحث في سمات كل شخصية. (الهيجان، 1998، ص 105).

وأثبتت الأبحاث الطبية أن هناك علاقة وطيدة بين الأنماط السلوكية لنمط الشخصية (أ) والضغط النفسي في العمل، وعلى أساس يمكن اعتبار أن أصحاب هذه الشخصية عرضة للضغوط بصورة خطيرة أكثر من أي أنماط أخرى. (مكناسي، 2007، ص 91).

2- نمط الشخصية (ب):

تتصف هذه الشخصية بالهدوء والاعتدال، وعدم الصراع مع تتصف بعكس نمط الشخصية (أ)، وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس، أولاً يملكون الدافعية للإنجاز فهم يتميزون بـ:

- الرغبة في العمل مع جماعة على العمل منفردا.
- الصبر والمرونة في المعاملة.
- القدرة على تحقيق التوازن بين الاهتمام بالعمل وجوانب أخرى في الحياة.
- القدرة على الابتكار والتوحيد.
- الثبات وتوازن المزاج.

والمميز في سلوك نمط الشخصية (ب) الاعتراف بالضغوط في حالة وجودها، ومحاولة التعامل معها إلا أن آثار ذلك طويل الأمد، ويكون أكثر فعالية عندما يتولى مهام إدارة البحوث والتطوير والابتكار، وفعالا في المستويات الإدارية العليا، رغم أن أداء النمط (أ) في الأعمال التنفيذية يكون أفضل منه.

وقد أثبتت الدراسات أن نمط الشخصية (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم مقارنة بالنمط (ب). (محمد بلال، 2005، ص 48).

* الشخصية القلقة:

يعد القلق حالة من التوتر الشامل والمستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو رمزي ممكن حدوثه، حيث يصاحبه خوف غامض أعراض نفسية جسمية، كما أنه عدم الشعور بالأمن لدى الفرد ناجم عن إدراكه للمثيرات من حوله سواء أكانت هذه المدركات أشخاصا أم مواقف أم أشياء على أنها مهددة لبقائه.

ومع أن الناس جميعا يخبرون حالات من الخوف والقلق إلا أن القليل فقط منهم الذين يعرفون القلق بصورة مزمنة، وهم أصحاب الشخصيات القلقة.

ورغم أن القلق كسمة يحمل مضمونا سلبيا لكثير من الأفراد فإنه يمكن أن يؤدي إلى آثار ايجابية تمكن في كونه يعمل كجهاز إنذار مبكر للكائن الحي، لكن إذا زاد القلق عن الحد المقبول فإنه يكون ضار إلى حد بعيد، ويمكن أن يؤدي إلى ظهور حالات متنوعة من النشاط العشوائي وغير المعقول استجابة للفرع panic reaction وبالتالي فإن القلق المرتفع أو الجاد لدى الفرد يخفض من مستوى أدائه ويعطل الاتصال والتواصل الفعال، لهذه الأسباب فإن القلق يعد عاملا أساسيا من عوامل الضغط للفرد.

وقد لا حظ الباحثون أن ردود أفعال الشخصيات القلقة للمواقف الضاغطة أكثر حدة وتطرفا من الشخصيات الاعتيادية، فعادة ما يتأثر هؤلاء بالمواقف الضاغطة أكثر من غيرهم نظرا للمبالغة في التفكير في الأحداث الضاغطة حتى بعد زوال المؤثر مما يجعل التفكير في حد ذاته مصدرا للضغط لديهم.

إضافة إلى ذلك أصحاب الشخصيات القلقة لديهم حساسية عالية اتجاه النقد والتغذية الراجعة داخل أو خارج بيئة العمل، حيث يمثل ذلك مصدر تهديد لوضعهم الوظيفي من وجهة نظرهم مما يضاعف درجة القلق لديهم وبالتالي زيادة حدة الضغط. (الهيجان، 1998، ص ص 109، 112).

***سمات شخصيات أخرى:**

-الانطواء والانبساط: فالشخص المنطوي أقل اجتماعية وأكثر استقلالية حيث يجد صعوبة في التكيف مع الأحداث الضاغطة لأنها تحدث في مواقف اجتماعية وتهدد استقلاليته.

-الجمود والمرونة: حيث أن الشخصية المرنة تعاني من مستوى عال من الضغط، ويرجع ذلك إلى أن الشخصية المرنة تلوم نفسها عندما تقع في الأخطاء، في حين تلوم الشخصية الجامدة الآخرين على ما حدث في المواقف الضاغطة. (محمد بلال، 2005، ص53).

إضافة إلى ما سبق الإشارة إليه من أنماط الشخصيات وعلاقته بالضغط، فإنه هناك مجموعة من العوامل الأخرى المرتبطة بالشخصية فيما يتعلق بالضغط النفسي في العمل، وتتمثل في:

***مفهوم الذات: Self- concept**

يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي وفكرته الشاملة عن ذاته حيث يعتبر ذلك جوهر الشخصية، وهو بذلك يحدد وبدرجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغط والتعامل معها.

إن مفهوم الذات يمثل إدراك الفرد الشخصي لذاته والذي ربما لا يتطابق مع الطريقة التي ينظر بها الآخرين إليه، وعليه فإن فكرة الفرد عن ذاته تؤثر بدرجة كبيرة على تحديد الثقة بالنفس ومن ثم السلوك، وبناءا على هذا المفهوم يبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين وتنمية الشعور بالثقة والاعتبار، ويتم إشباع الحاجات من خلال تحقيق أو إنجاز الفرد لمهمة معينة بنجاح وتقدير الآخرين لمهاراته وقدراته والإعجاب بمواهبه وإطلاق عبارات الثناء مثل: متفوق، ناجح، خبير،

المهني

وفي هذا الصدد يرى كارباريانو carpariano أن الاضطهاد النفسي هو أشد مصدر الضغط أثرا على الفرد، سواء كان ذلك على شكل رفض يؤدي إلى تقييم سلبي للذات، أو تجاهل أو تعجيز يؤدي إلى حالة قلق بعيدة المدى، أو عزلة عن الآخرين، أو المشاركة في أعمال غير مقبولة من المجتمع فتسبب إرهاقا نفسيا. (بن زروال، 2008، ص 50).

وانطلاقا مما سبق نرى أن مفهوم الفرد عن ذاته يحدد شكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغط المهني من عدمه، فإن كانت تلك النظرة ناتجة عن شعور سلبي اتجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة للضغط عالية جدا، أما إذا كانت تلك النظرة تنتمي لشعوره الايجابي عن ذاته فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية بالتالي فإن احتمالات تعرضه للضغوط قليلة جدا، ومن ثم قدرته على مواجهة المشكلات والتعامل معها بطريقة ايجابية. (الهيجان، 1998، ص 104).

*التكيف:

يعني التكيف في علم النفس تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف بها الشخص إلى تغيير سلوكه، ليحدث توافقا أكبر ببيئة وبين البيئة التي يعيش فيها محاولة منه من أجل البقاء، ونظرا لعدم استقرار بيئته العمل فيما يخص الفرد حيث يتخلل حياته الوظيفية والمهنية مجموعة من الأحداث المفاجئة كالفصل من العمل، التقاعد، الانتقال إلى مهنة أخرى ... فمختلف هذه الأحداث وغيرها تترك وقعا شديدا على الفرد يترتب عليها مجموعة من الأعراض النفسية ذات الطابع السلبي كالشعور بالخيبة، فقدان الأمل، عدم الشعور بالأهمية، سوء تقدير الذات، الاكتئاب ... خاصة إذا كان الفرد العامل يستمد جزءا من مكانته وتقديره لذاته من خلال عمله أو محيطه الاجتماعي. (الهيجان، 1998، ص 118).

كذلك تؤثر الحالة الجسمية للفرد على مستوى معاناته من الضغوط، فالفرد الذي يتمتع بصحة جيدة أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة الحادة، ضف إلى

ذلك الأفراد الأصحاء قادرين على التكيف مع والسيطرة على الضغوط بشكل أفضل من غيره الأصحاء. (محمد بلال، 2005، ص 53).

هذه العوامل وغيرها تحدث لدى الفرد صعوبة في التكيف النفسي والاجتماعي وهو ما يجعله أكثر عرضة للضغط. وعليه فإن التكيف وعدمه من المصادر الأساسية للشعور بالضغط النفسي والمهني لدى الأفراد. (الهيجان، 1998، ص 119).

*الإحباط:

ينشأ الإحباط عندما يواجه الفرد عقبات تقف في وجه إشباعه لحاجاته، ويحدث ذلك نتيجة لاستثارة دوافع الإنسان عن طريق المنبهات الداخلية والخارجية، ويترتب عليها توترات نفسية أو عضوية أو نفس عضوية حسب نوع وطبيعة الدافع.

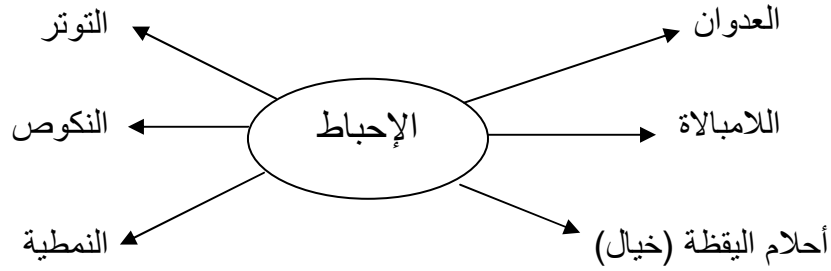
حيث تعمل الأجهزة الداخلية للكائن الحي التي تمثل المصادر الفطرية الدائمة للسلوك ويتحول النشاط نحو غايات لها ارتباط بالحاجات والدوافع المثارة.

ويحدث الإحباط في بيئة العمل نظر للوائح والأنظمة المعمول بها حيث تعتبر تقييد لحريات العاملين وذلك من خلال دفعهم إلى العمل وفق إجراءات تحد من الابتكار والإبداع وتنشط إمكانياتهم وتمنعهم من المشاركة في اتخاذ القرارات.

وللإحباط آثار نفسية وسلوكية سلبية على الأفراد (أنظر المخطط رقم (**)) حيث تولد لديهم استجابات قد تدفعهم إلى الجروح، العدوانية، اللامبالاة، أحلام اليقظة، وغيرها من الأعراض النفسية)، فلا يتغرب أحد أن يرى موظفا يوجه سلوكه العدواني نحو الأفراد العاملين معه، وقد يتعدى ذلك إلى نقل سلوكه إلى المنزل حيث الزوجة والأبناء.

ويرى بعض الباحثين أن الإحباط ليس سيئا في كل الحالات فقد يدفع بعض الأفراد إلى تحسين مساعيهم لتحقيق الذات، فقد ينجح هؤلاء في الحصول على أهدافهم، ولكنه في النهاية يمثل مصدرا هاما من مصادر الضغط في أغلب الحالات. (الهيجان، 1998، ص 125، 127).

المخطط رقم (**): يوضح استجابات الفرد للإحباط. المصدر: الهيجان، 1998، ص 126



*قدرات وحاجات الفرد:

تعتبر قدرات الفرد من العوامل المؤثرة على مستوى ردود فعله للضغط، فقدراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغط بالنسبة إليه، فكلما امتلك الفرد من القدرات والمهارات ما يتوافق ومتطلبات مهنته وكانت حاجاته مشبعة في وظيفته قلّت معاناته من الضغط المهني. (محمد بلال، 2005، ص 51).

وقد أشارت الكثير من الدراسات والبحوث العربية والأجنبية إلى أن إحساس العامل بإشباع حاجاته المادية والمعنوية يرتبط بالصحة النفسية لديه، فكلما أشبع حاجاته السابقة قلت الصراعات الداخلية وازدادت علاقاته الاجتماعية بزملائه والإدارة، وعلى العكس إذا قلت سبل إشباع هذه الحاجات أدى ذلك إلى زيادة الصراعات داخل النفس والشعور بالسخط اتجاه العمل والزملاء والإدارة، ومنه الوقوع تحت وطأة الضغط النفسي المهني.

كما يعد الإشباع المادي من بين المولدات القوية للضغط المهني، حيث يشير "بيتر هانسون" إلى انعدام السيولة لدى العمال لتغطية احتياجاتهم الأساسية يضيف بعداً جديداً الصعوبة تكيفهم مع ضغط العمل. (شحام، 2007، ص 50).

*التقدير المعرفي للضغط:

يلعب التقدير المعرفي من قبل الفرد لحجم الضغط الواقع عليه دوراً في تحديد الآثار الانفعالية والسيولوجية التي يسببها الحدث الضاغط، وهو ما يفسر التباين في استجابة

الأفراد لنفس الحدث الضاغط، وقد وضع محمد السيد عبد الرحمان أن تقدير الفرد للمواقف الضاغطة يتم وفقا لثلاث اتجاهات:

- الضرر أو الأذى: تلف أو خسارة وقعت بالفعل.
 - التهديد: نتائج متوقعة أو مستقبلية.
 - التحدي: الأحداث المستقبلية التي قد تتضمن فوائد شخصية.
- وحسب كل من لازاروس ولوينز Lazarus & Lauinnir فإن عملية التقدير أو التقييم المعرفي للضغط يتحدد وفق نوعين من التقدير.

1/التقدير الأولي: (المبدئي):

وفيه يقيم الفرد الموقف بالنسبة لاستقرار حياته وصحته النفسية، وقد يكون التقدير إيجابيا عند إدراك الموقف على أنه لا يشكل خطرا أو تهديدا ولا يتجاوز إمكانات الفرد، وقد يكون التقدير سلبيا وضاغطا في حالة إدراك العكس أي إدراكه للموقف أو الحدث الضاغط على أنه يمثل ضررا وتهديدا يفوق إمكانات الفرد، وعادة ما يصاحب التقدير السلبي انفعالات سلبية كالغضب، الخوف، والاستياء غير أن تقديرات التحدي غالبا ما يصاحبها انفعالات سارة كالاستثارة والتحفيز والتطلع.

2/التقدير الثانوي:

ويقصد به تقويم إمكانات الفرد في التعامل أو مواجهة الأحداث الضاغطة، ويتأثر ذلك بقدرات الفرد البدنية والنفسية والاجتماعية والمادية، حيث تتمثل الموارد البدنية في صحة الفرد وقدرته على التحمل، والموارد الاجتماعية فتضم شبكة العلاقات الاجتماعية وحجم المساندة المقدمة له مادية كانت أم عاطفية، أما الإمكانيات والموارد النفسية فتتمثل في معتقدات الإبقاء على الأمل ومهارات حل المشكلات وتقدير الذات والروح المعنوية، وتمثل الإمكانيات المادية الأشياء الملموسة من مال، أدوات، وتجهيزات. (السيد عبد الرحمان، 1999، ص 312، 312).

المهني

وهنا يتم الاستناد إلى أفكار النظرية المعرفية في أن اضطراب السلوك راجع إلى الأفكار الخاطئة ولهذا يجدر بنا ألا نغفل عن العملية الإدراكية للموقف الضاغط كعامل يساهم في الاستجابة للضغوط سواء بالسلب أو الإيجاب. (حسين حريم، 2004، ص 288).

ومما تجدر الإشارة إليه أن عملية التقدير المعرفي للضغط بنوعيتها تتم بسرعة مع تغذية راجعة مستمرة محصلتها جملة من الانفعالات المعبرة عن الضغط.

*مستوى إدراك الفرد:

يتوقف مستوى إدراك الفرد بضغط المهنة على ضوء طبيعة العلاقة بين مسؤولياته الاجتماعية والعائلية من جهة، ومتطلبات الوظيفة والعمل من جهة أخرى، ومع تزايد الفجوة بينهما يزداد الشعور بدرجة أعلى من الضغط مما ينعكس سلباً على سلوكه وأدائه ما لم تتوفر لديه مهارة التعامل مع مصادر الضغط النفسي في المهنة بفعالية. (مصطفى أبو بكر، 2008 ، ص 136).

2- البيئة المهنية:

إضافة إلى العوامل الشخصية التي يمكن أن تسبب الضغط لدى الفرد، يمكن أن تكون البيئة المهنية مصدراً للضغط لما تفرزه من مصادر ضغط كثيرة ومتنوعة، وسنعرض أهمها فيما يلي:

* طبيعة العمل: Nature of the job

تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، والنتائج المرتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد، هذا التباين يؤدي إلى درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه.

فمن الطبيعي أن تكون المهن التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في ظهور الضغط مقارنة بالأعمال المكتبية، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي

يتخذ صاحبه القرارات لوحده مقارنة بمهنة يعتمد فيها على الأجهزة لاتخاذ قراراته. (علي عسكر، 2003، ص 107).

وعليه تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الراحة والالتزان، وتراجع صعوبته إما لعدم معرفته العامل لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال.

كما تكمن طبيعة العمل في أنه أحيانا تكون كمية العمل أكبر من حجم الوقت الخاص بالأداء، أو يفوق القدرات المتاحة للفرد. (أحمد ماهر، 2008، ص 33).

* فترة العمل:

قد تشكل فترة العمل مصدرا لا يستهان بأثره على صحة الفرد وشعوره بالضغط، فتوسع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي، يفرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، الظروف الذي أدى إلى أن يعمل الأفراد في ورديات على مدار اليوم الكامل لا تتماشى والتغيرات البيولوجية والنفسية للعامل، ومن هنا يبدأ الشعور بالضغط فتصبح أوقات النوم والراحة وأماكنه متغيرة بشكل غير منتظم، وغالبا ما تكون غير كافية، وهو ما يؤدي إلى شعور العامل بالضغط النفسي نتيجة ملائمة أوقات العمل. (حمداش، 2004، ص 23).

* صراع الدور: Role conflict

يحدث صراع الأدوار نتيجة تضارب مطلبيين داخل بيئة العامل عند الفرد مما يؤدي إلى التوتر وبالتالي انخفاض الرضا عن العمل، وقد تتعارض الأدوار لدى الفرد بين العمل والأسرة، وسبب ذلك قلق وضغط ومشاكل اجتماعية تؤدي بالفرد إلى عدم القيام بمتطلبات عمله والتركيز فيه، ويكمن صراع الدور حيث لا تتناسب الخصائص الشخصية مع متطلبات الدور خاصة إذا كان هناك عبئا متزيدا للدور نفسه. (مروان، 2008، ص 117).

المهني

كما يحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متناقضة من نفس الشخص، ويحدث عندما يواجه متطلبات متعارضة من شخصين فأكثر في نفس الوقت، ويمكن أن ينأ صراع الدور أيضا عن تعارض بين متطلبات الدور والقيم والشخصية ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته، كأن تطلب المؤسسة من الرئيس أو المشال جدد وتكليفهم بأداء مهام تفوق قدراتهم ومهاراتهم، وتزيد عن المعايير الموضوعية لتحقيق زيادة الإنتاجية. (محمد بلال، 2005، ص ص 57، 59).

وتبين من نتائج الأبحاث أن هناك علاقة بين صراع الأدوار والعبء الكمي للعمل، وهو مظهر للمهن المكتبية حيث تبين أن عمال مهن التسيير، المكتبية والحرفية لديهم قابلية أكثر للوقوع عرضة للضغط المهني المرتبط بصراع الدور.

وضمن هذا المسار توصل كازل Kasl (1979) من خلال دراسته إلى أن هناك علاقة قوية بين صراع الدور وغموضه من جهة، وبين الرضا عن العمل من جهة أخرى، أما العلاقة المرتبطة بالصحة العقلية فتميل إلى الضعف، كما تعتبر السمات الشخصية عاملا محددًا له أهمية في كيفية رد فعل الفرد لصراع الدور.

ويتعدى صراع الدور بيئة العمل ليشمل البيئة الاجتماعية بما فيها الأسرة كما هو الحال بالنسبة للزوجة العاملة والأم لأطفال في ذات الوقت، حيث أن قيامها بأدوار متعددة ومتداخلة التأثير، قد يشكل مصدرا يزيد من حالة الضغط المهني لديها في تفاعله مع المصادر الأخرى، وهو ما يبيّنه ليفي Leivi (1978) من خلال دراسة أجراها على نساء عاملات متزوجات وأمّهات لأطفال، ونتج أن حالة الضغط التي يعاني منها كان مصدرها تعدد الأدوار، ومقدار العمل المطلوب منهن كبير جدا، وتعرضهن لمطالب أكبر من استطاعتهن. (حمداش، 2004، ص ص 30، 31). وعليه فإن صراع الدور يشكل مصدر ضغط بما يفرضه على الفرد من مطالب متعارضة تفوق إمكانياته.

وكذلك الحال بالنسبة للأستاذ الجامعي الذي يجد نفسه في صراع بين طريقها للنشر في مجلات علمية مرموقة كمدرس وكباحث.

وحسب ما أورده كل من فرانش وكابلان French & caplan (1973) أن أستاذ الجامعة قد يتعرض أثناء تأدية عمله إلى صراع الدور وغموض الدور في ذات الوقت، فحينما يتلقى معلومات متضاربة من أشخاص مختلفين عن المهام التي يتوجب عليه القيام بها، أو عن المستويات التي يجب تحقيقها، كأن يتلقى معلومة من أحذر زملائه بأن يقوم بنشر عدد كبير من الأبحاث بهدف الترقية، ومن شخص آخر عليه أن يقوم بنشر عدد قليل على أن يركز على النوعية الجيدة، في حين يخبره ثالث بأنه عليه أن يركز على تحسين تدريسه ليحصل على تقدير مرتفع، فإنه في هذه الحالة سيقع ضحية صراع الأدوار. (شيلي تايلور، *****، ص 397).

وهكذا يعتبر صراع الدور مشكلة شائعة في كثير من البيئات، غالباً ما يحاول الأفراد تحملها والتكيف معها، غير أنه إذا ما طالت مدتها وتكرارها فإنهم يجدون من الصعب أن يتغاضوا عنها وبالتالي يترتب على ذلك تعرض الفرد أو العامل لضغط نفسي شديد. (الهيجان، 1998، ص 178).

* غموض الدور: Role Ambiguity

يعد غموض الدور من المصادر يعد غموض الدور من المصادر الأساسية للضغط المهني في المنظمات، ويقصد به بعد وضوح الدور عدم وضوح أهداف العمل المسند للعامل، وعدم وضوح الصلاحيات الممنوحة إليه، واختصاصاته، والمسؤوليات غير المحددة تحديداً دقيقاً، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، إضافة إلى افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الثقة بالنفس، وعدم الرضا عن العمل والميل إلى تركه. (<http://www.kfnl.gov.sa>).

المهني

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين يمثل مصدرا لضغط العمل بالنسبة لثلث العاملين، في حين أن 10% فقط منهم شعورا بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة التي يعملون بها. (محمد بلال، 2005، ص 56).

ويختلف مقدار غموض الدور الذي يعاني منه الفرد من ثقافة لأخرى، فقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات الحديثة التي أجريت في 21 دولة مختلفة أن غموض الدور منخفض نسبيا في الدول التي توجد فيها فروق كبيرة في المكانة والقوة بين الرؤساء والمرؤوسين، وكذلك في الدول التي يفضل أن يعمل فيها الأفراد في جماعات.

وقد توصلت هذه الدراسة أن غموض الدور منخفض نسبيا في الدول الآسيوية والإفريقية حيث تزداد المسافة والقوة بين الرؤساء والمرؤوسين ويزداد الميل للعمل الفردي. (جيرالدجر ينبرج، روبرت براون، 2004، ص 260).

وفي ضوء كل هذا توصل باحثو جامعة ميشغان Michigan أن هناك علاقة وطيدة بين غموض الدور لدى العاملين وعدم الرضا المهني، وزيادة التوترات المهنية، إضافة إلى فقدان تقدير الذات، كذلك فإن الحيرة والغموض قد تنشأ لدى الفرد وتكون مصدرا للضغط لديه، وذلك عندما يكون محروما من التغذية الراجعة Feed Back التي نبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه.

ودراسة إيفانسيغيش ودونلي Donnelly & Jvanceirch (1974) اللذان أشار إلى وجود علاقة واضحة بين مدى وضوح الدور التنظيمي وبعض العوامل الأخرى مثل الاهتمامات بالعمل، الضغط المهني، ولقد أشار إلى أن وضوح الدور يساعد الكثير من أعضاء المؤسسة على جعلهم أكثر إبداعا وأكثر رضا وأقل توترا وأقل رغبة في ترك العمل. (حمداش، 2004، ص 29).

المهني

ويؤكد على عسكر أن غموض الدور يخبر الكثير من العاملين خاصة في حالات مثل بداية استلام عمل جديد، الترقية، النقل، تعيين رئيس جديد، مسؤولية الإشراف لأول مرة، والتغيير في البيئة التنظيمية. (علي عسكر، 2003، ص 106).

* زيادة عبء العمل: Job overload

يعتبر عبء العمل الزائد عاملاً أساسياً ومهماً من عوامل ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء، وتدني مستوى صحة الفرد.

ويعد العمل عبئاً عندما يفوق مطالب العمل قدرات وإمكانات الفرد، سواء كانت زيادة العمل كمية أم نوعية (الهيجان، 1998، ص 169)، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسدي والنفسي، وينتج عنه عدم الرضا عن العمل، التوتر في المهنة، انخفاض تقدير الذات، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع معدل الكولسترول في الدم، زيادة دقات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية للقلب، إضافة إلى عادات سيئة كالتدخين. (صلاح الدين عبد الباقي، 2002، ص 313).

وهذا ما يثبت أن العلاقة بين عبء العمل الزائد وسوء الأوضاع الصحية أصبحت مؤكدة تماماً، ففي اليابان وهي دولة معروف بزيادة ساعات العمل التي يكلف بها العمال، وبأسابيع العمل الطويلة وندرة الإجازات، يوجد مصطلح "كاروتشي Karoshi" الذي يعني الموت بسبب العمل الزائد، ووفقاً للقانون الياباني فإن للأسرة الحق في الحصول على التعويض إذا استطاعت أن تثبت أن معيها مات بسبب العمل الزائد Karoshi . (شيلي تايلور، ****، ص 395).

* نقص عبء العمل: Role low load

بقصد بضعف العمل أو الدور أن الفرد يزاول عملاً غير كافٍ إستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، وزيادة إمكاناته عن متطلبات مهام الوظيفة وإدراكه بأن واجبات المهنة وأعبائها لا تستوعب ما لديه من مهارات وقدرات فنية وإدارية، فالفرد الذي يستخدم قدرة

المهني

واحدة من قدراته بكون عرضة للشعور بالملل والرقابة، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة في مهنته، ويؤدي ذلك إلى انخفاض شعوره بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والعزلة والشكوى. (محمد بلال، 2005، ص 60).

ذلك لأن الوظائف التي لا تتطلب من الشخص المتخصص استخدام مهاراته وخبراته بكفاءة يغلب عليها طابع التكرار الممل، ولا تتوفر للأفراد العمل الكافي الذي يتطلب مهارات تنثير حماسهم، وينتج عن ذلك الانسحاب من العمل. (الهيجان، 1998، ص 171).

* سوء إدارة الوقت:

يعد سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية الفردية المؤدية إلى الشعور بالضغط النفسي في العمال سبب كثيرا ما يرتبط بأعباء العمل، فإننا نتحدث عنه باعتباره عاملا يعود إلى الفرد ذاته في بيئة العمل، من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته حتى في غياب أعباء العمل.

فمع أن عبء العمل الذي يعتبر عامل من العوامل الأساسية في الشعور بضغط العمل، قد يتضمن عنصر الوقت وذلك من حيث عدم قدرة الموظف سواء أكان رئيسا أو مريوسا على الوفاء بالتزاماته، نتيجة للمهام الموكلة إليه أو سبب عدم وجود الوقت الكافي لإنجاز هذه المهام، فإن سوء إدارة وتسيير الوقت قد لا يرتبط بزيادة أو نقصان هذه المهام، وإنما يعود إلى الشخص ذاته نتيجة لعدم قدرته على تنظيم هذا الوقت أثناء العمل. (جهد الرشيد، 2003، ص 45).

* العلاقة الشخصية في العمل:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو

الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. (أحمد ماهر، 2008، ص 35).

وتؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنه بلا شك ستتصف بسماء العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه بحالة الاغتراب. (محمود العميان، 2005، ص 163).

وتتنوع العلاقات في بيئة العمل بين علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، والرؤساء بالزملاء، فإذا لم تتسم هذه العلاقات بالتعاون، وإذا لم تشبع حاجات المودة والصداقة والانتماء من خلال جماعات العمل، فإن النتيجة حتما تكون التوتر، والضغط، والملل، والانسحاب النفسي والمادي، السلوك العدواني، التخريب والسرقة والاضطراب، ويؤثر ذلك سلبا على عملية اتخاذ القرارات في المنظمة. (محمد بلال، 205، ص 62).

وقد لخص حسين حريم (2004) مسببات حدوث اختلال في العلاقات الشخصية بين الأفراد في بيئة العمل والتي بدورها تكون مصدرا لا يستهان به في إحداث الضغط النفس، وأضاف أنه ليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يعاني منها الفرد يكون مصدرها الجماعة التي يعمل معها، وقد لخصها في نقاط:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة وموازرتها.
- عدم إظهار الاهتمام بالفرد وأعماله.
- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاج.
- التركيز على السلبيات وإغفال أداة الفرد الجيد. (حسين حريم، 2004، ص

* مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فغالبا أن كل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهو ما يخلق لدى الفرد العامل التوتر والشعور بالضغط. (أحمد ماهر، 2008، ص 34).

* سياسة المنظمة:

صنف luthans مصادر الضغط المهني التي تتعلق بسياسة المنظمة المتبعة في التعامل مع أفرادها إلة نقاط تتمثل في:

- تقييم أداء العاملين بصورة أرجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- إجراءات غير واضحة.
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.
- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- فرص محدودة من الترقية والتقديم.
- درجات عالية من التخصص والتخصص الوظيفي.
- اتصالات ضعيفة.
- تغذية راجعة محدودة وضعيفة نحو أداء العاملين.
- نظم رقابية غير عادلة ومعلومات غير رسمية. (مروان ومعن، 2008، ص 115، 116).

* الهيكل التنظيمي:

المهني

يعد الهيكل التنظيمي الإطار الذي يسبق الوحدات والأقسام التي تؤلف المنظمة، فهو عبارة عن البناء الذي يبين أو يصور ما تتكون منه المنظمة من إدارات، أقسام فروع وشعب، ويشبهه البعض بالهيكل العظمي في جسم الإنسان، غير أن هذا الهيكل كثيرا ما يصاب بالجمود، حيث تثبت الأوضاع وتجمد الوظائف والأفراد لفترات طويلة من الزمن، فتحدد إدارات السلطة ويرتبط الأشخاص بعضهم ببعض، ويرتبط عملهم بالأشخاص الذين اعتادوا عليهم وتفاهموا معهم وربطت بينهم العلاقات المصلحية، ويرى كل من Jarnion & tabtoni في هذا الشأن أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة بأنها العلاقات التي تتسم بها المؤسسة. (جوادي يوسف، 2006، ص 110).

ويعتبر شكل الهيكل التنظيمي والمركزية الشديدة، والإفراط في التخصص وتقسيم العمل، ونطاق الإشراف غير الملائم والاعتماد الزائد بين وحدات المنظمة من العوامل المسببة للضغط المهني لدى الفرد.

هذه العوامل المرتبطة بمشاركة العمال داخل التنظيم لما يحيد به من غموض وما يتصل به من عدم وضوح وشك، وتهديد لمصالح العاملين، وتفكيك وتفشيخ التنظيمات غير الرسمية كانت محل اهتمام الباحثين قصد زيادة الإنتاج وتقليل شعور الأفراد العاملين بالتوتر والعجز ومن ثم الشعور بالضغط.

حيث بين كل من كوش وفرانش Coch & French أن تجاوز مقاومة التغيرات المختلفة تأتي إلا من خلال زيادة مشاركة العمال فيها وإعلامهم بها قد يعتبر عاملا هاما ومؤشرا فعالا للضغط المهني في العمل. (حمداش، 2004، ص 32).

* التغير التكنولوجية:

وهو من أخطر أنواع التغيرات المولدة للضغط، حيث يعمل التطور التكنولوجي غير المبرمج والمخطط له مسبقا على تهميش وتكميش وتحديد الأفراد والمحافظين التقليديين الذين يتكلمون ضد أي تجديد والرافضين للتغيير والذين قد يسعون إلى إشاعة التأثير الضار لتطبيق المستحدثات التكنولوجية على فقدان فرص العمل، وعلى الصحة والبيئة.

المهني

هذا التطور التكنولوجي والرفض للتغيير، إذا لم ينتبه إليه المسؤولين داخل المنظمة قد يتحول إلى توتر وقلق وتذمر بين الأفراد العاملين ويصبح مصدرا للضغط. (حمداش، 2004، ص 33).

*** التطور الوظيفي:**

يعد التطور الوظيفي من الأمور الهامة لكثير من العاملين، وذلك ليس لأنهم يجنبون من خلاله دخلا ماديا أكثر فحسب، بل لأنهم يحققون مكانة أفضل ويوجهون تحديات جديدة. ففي السنوات الأولى من العمل يكون التطور المهني كبيرا وسريعا، في حين تقل فرص التقدم والترقية في المهنة في السنوات التي تسبق مرحلة التقاعد، وبالتالي ينمو الشعور بالخوف من فقدان العمل أو المكانة الاجتماعية خلال هذه الفترة، وبخاصة مع دخول عاملين جدد للمؤسسة وظهور تهديد منافسة الأصغر سنا والأحدث خبرة، إضافة إلى هذا العامل العوامل المرتبطة لانعدام الأمن والراحة في المهنة، والخوف من التقاعد، وتقويم الأداء الوظيفي. (حنان الأحمد، 2002، ص 45).

ويعد التطور أو الترقى في الوظيفة عاملا فعلا لا يقل أهمية عن العوامل الأخرى المولدة للشعور بالضغط النفسي لدى الفرد، ذلك لأنه يسعى دائما وخلال فترات حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارة التي تنمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقى في السلم الوظيفي إشباع حاجاته وطموحاته، وإذا ما شعر بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته وتوقعاته في التدرج الوظيفي، وتلعب هذه التوقعات الشخصية دورا هاما، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى الفرد وقتا أطول في عمله، حيث يشعر بأن حقيقته في تبوء المناصب العليا.

وإضافة إلى هذا العامل المساهم في شعور الفرد بالضغط في المهنة، واقترب مرحلة التقاعد وما يعزز شعوره بالقلق والتوتر التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل

في المستقبل، وترك الزملاء وفقد الأصدقاء، والشعور بالوحدة النفسية، والتفكير في كيفية استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل. (جوادي، 2006، ص 109).

* الأمن الوظيفي: Job security

إنه من الصعب عزل عامل الأمن الوظيفي عن التقدم والتطور في المهنة، وتزايد الاهتمام به في بداية السبعينات، ذلك لأن شعور الفرد بالأمان والراحة في مهنته إنما يتوقف على مدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى، ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية بالاضافة إلى معوقات الطموح وعدم المستقبل المهني، والتغير الوظيفي الذي يتعارض وطموحات الفرد.

وتعد الترقية في العمل بمثابة حافز أو مكافأة للأفراد على قيامهم بواجباتهم وتحملهم لمسؤولياتهم على أكمل وجه، وتشير بعض الدراسات إلى أن وجود فرص مناسبة للتقدم في المستقبل يترتب عليه رفع معنويات الأفراد، وبالتالي انخفاض معدل الغياب والتأخر عن العمل، وارتفاع الإنتاجية والرضا المهني، وهو ما يدل على شعور الفرد العامل بالأمن والراحة في عمله، فيحين انعدام فرص التقدم والرقى يؤدي عكس ذلك، وبالتالي يدعم شعور الفرد بالضغط وما يترتب عليه من آثار سلبية نفسية وسلوكية تدل عليه. (محمد بلال، 2005، ص 69).

* عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يلاحظ أن معظم الأفراد يشعرون بأنهم يعرفون كثيرا عن وظائفهم ويعتقدون بأنه يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة بهم، فإذا لم يستشاروا فإن الرضا عن العمل، وربما الإنتاجية سيتناقص، وإن قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات لها نتيجة سلبية حيث تشكل مصدرا إضافيا للتوتر والإجهاد.

ويؤدي تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكه في اتخاذ القرارات خاصة منها التي تخصه إلى شعوره بالإحباط، وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه، كما

يضعف العلاقة بين القائد ومروؤسيه، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة الضغوط لدى الأفراد.

ويمكن اعتبار عدم مشاركة الفرد المروؤسين في اتخاذ بعض القرارات مصدرا لضغوط العمل لسببين هما:

- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه كسل مهمل، ليس لأفكاره أو آرائه قيمة تذكر ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.
- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا يخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي صدرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات، مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه. (وفية الهنداوي، 1994، ص 104).

وعليه حتى لا تؤدي عدم مشاركة العمال في صنع القرارات أو على الأقل بعض القرارات التي يخصصهم إلى شعورهم بالضغط النفسي والإحساس بالتهميش، فإن الأمر يقتضي زيادة مشاركة المروؤسين والأخذ بآرائهم وتقديرهم.

* نقص الدعم الاجتماعي:

يتوقف شعور الفرد بالأمان في عمله على مدى وجود الدعم والمساندة الاجتماعية وخاصة في محيط عمله، فالعامل الذي يشعر بالأمن حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينما يواجه صعوبة أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة.

ومن هنا تأتي أهمية العلاقات الإنسانية بين المدير ومروؤسيه وبين العامل وزملائه في العمل، ومدى وجود الصداقة والألفة بين الزملاء، لأن ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغوط التي يشعرها الفرد إذا ما توفرت العوامل الأخرى المولدة للضغط لديه. (جير الدجر ينبرج، 2004، ص 260).

* ظروف العمل المادية:

المهني

تؤثر بيئة العمل المادية على العامل وإنتاجيته وتزيد من حدة الضغوط لديه، فالمكاتب المزدحمة، والإضاءة غير المناسبة، والضوضاء ووجود الحرارة مع عدم توفر وسائل التهوية تسبب مضايقات للأفراد، فقد أشار Selye (1984) أن الضوضاء واختلاف درجات الحرارة، والصوت والناجم من البيئة الداخلية تتسبب ضغطاً للأفراد العاملين في المنظمات.

وفيما يلي سنعرض أهم المصادر شيوعاً في بيئة العمل المادية:

1/ تصميم المكاتب:

يعد تصميم المكاتب سواء من حيث المساحة أو التأنيث أو غيرها من العوامل الأساسية التي تساعد الموظف على حسن الأداء.

ويذكر عبد الرحمان الهيجان أن تسيل Steele (1973) أوضح أن وضعية المكان تحقيق للإنسان واحدة أو أكثر من الوظائف التالية:

- تقديم الحماية والأمن.
- تسهيل عملية الاتصال الاجتماعي.
- تمثل رمز الانتماء للمنظمة.
- تعزيز أداء المهمة بطريقة عملية.
- إدخال السرور والمتعة على الموظف.
- التحفيز على النمو والتطور.

فالمكتب الذي لا يوفر الصحة النفسية والجسدية للفرد يعد مصدراً من مصادر الضغوط في العمل، لذلك ينبغي أن يتوفر في المكتب جميع الوسائل الضرورية التي تساعد الموظف على أداء عمله وتحقيق له الراحة النفسية والجسدية.

كما ينبغي تماثل المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي الترتيب والمرتاتب المتساوية لأن التفريق بين الأفراد في هذا الجانب، قد يعده البعض مؤشراً على عدم الرضا عنه، مما قد

ينعكس على تعرفاته، حيث يكون مدعاة للشكوى والاعتراض واللامبالاة. (نايف التويم، 2005، ص ص 46، 47).

2/ الإضاءة:

حيث تعد الإضاءة الجديدة من أهم عوامل ظروف العمل التي تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، وبالتالي فهي لا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العامل، فقد أثبتت دراسة أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 25% في حالة الإضاءة غير الكافية. (محمد بلال، 2005، ص 64).

وعلى العكس فإن الإضاءة الشديدة أو القوية التي تزيد ع المستوى العادي قد تعوق أحيانا عن مواصلة العمل لفترة طويلة، فهناك بعض الأعمال التي يحتاج في انجازها إلى إضاءة شديدة كعمل الأطباء في المستشفيات خاصة في غرف العمليات، لكن زيادة شديدة الإضاءة عن الحد المطلوب تسبب في إجهاد لأعصاب العينين.

وعليه فإن الإضاءة إذا زادت أو انخفضت عن المستوى الطبيعي تعد مصدرا من مصادر ضغط العمل، لذلك لا بد من توفير نظام جيد للإضاءة حتى يوفر العامل الجو الملائم وذلك بهدف زيادة الدقة في الإنتاج. (نايف التويم، 2005، ص 45).

3/ درجة الحرارة:

يختلف الأفراد في مدى تحملهم لدرجات الحرارة، حسب البيئات التي يعيشون بها، فالبشر يختلفون من حيث استجابتهم الفسيولوجية اتجاه مستويات درجة الحرارة المختلفة، فبعض الأفراد يكونون أكثر تكيفا مع الأجور الحارة، وبعضهم يكون على العكس من ذلك أكثر تكيفا مع الأجور الباردة.

المهني

وتعد درجة الحرارة مصدرا من مصادر الضغط لما لها تأثير على الجسم، فعندما ترفع درجة الحرارة في مكان العمل حيث تتعدى قدرة الجسم البشري على التكيف، فإن ذلك يؤدي إلى اضطراب في خلايا الجسم ينتج عنه اضطراب في التنظيم الحراري للجسم، وباستمرار فترة التعرض لدرجات حرارة عالية فإن ذلك يؤدي إلى فقدان الجسم لكميات كبيرة من السوائل عن طريق الإفرازات، مما قد يصل بالفرد إلى التصلب الحراري، وربما يصل الأمر إلى الإجهاد الحراري.

كما أن انخفاضها عن المستوى المطلوب يعد عاملا ضاغطا، فهناك بعض الأعمال التي تتطلب من الأشخاص العمل خارج المكاتب مثل العسكريين حيث تكون درجة الحرارة إما عالية جدا أو منخفض جدا، حيث تؤثر على كفاءته ومن ثم على أدائه. (الهيجان، 1998، ص 200).

إذا فدرجة الحرارة المرتفعة خاصة في المناطق الحارة إضافة إلى سوء التهوية إلى الشعور بالنعاس والخمول والضر والضييق، إلى درجة التفكير في ترك مكان العمل، ذلك لأن التهوية تؤثر إلى حد كبير في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، فقد أشارت دراسة إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بحوالي 4 % . (محمد بلال، 2005، ص 66).

وقد لخص حسين حريم (حسين حريم، 2004، ص 291) ظروف العمل المادية المولدة للضغط في عناصر يوجزها في:

- الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين.
- توجد مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية كالغازات مثلاً.
- مخاطر على أمن وسلامة الفرد.
- إنارة غير مناسبة.

ويضيف إليها سعد الإمارة عامل الضوضاء الذي قد يؤدي في بعض الحالات إلى صمم، واضطراب عصبي نتيجة التوتر الشديد. (سعد الإمارة، 2001، ص 6).

وإضافة إلى المصادر السابق ذكرها المولدة لدى الفرد شعورا بالضغط النفسي في بيئة العمل، أضاف Cooper & Dairdson عوامل أخرى لا تقل أهمية كما سبق ذكره صنّها إلى:

- الروتين.
 - تركيب التنظيم.
 - المناخ السائد في المنظمة.
- أما Newman & Beehr فقد وضعاً قائمة لأهم مصادر الضغط أهمها:
- وتيرة العمل.
 - حجم المنظمة.
 - البيئة التنظيمية.
 - موقع المنصب داخل التسلسل الهرمي.
 - مدة المهام المختلفة.
 - برامج التدريب وتحسين الأداء.
 - ضغوط الالتزامات النقابية. (لوكيا، 2000، ص 22).
 - وأضاف لوكيا وبن زروال مصادر أخرى تتمثل في:
 - الذهاب والإياب من العمل. (ضغوط التنقل).
 - نوع وعدد الأفراد الذين تتعامل معهم المنظمة.
 - النقابات الدولية والوطنية.
 - القوانين والتنظيمات الحكومية.
 - موقع المنظمة.
 - التطور التكنولوجي والعلمي. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 36، 38).
- وعليه وبناءاً على ما سبق عرضه من عوامل فإنها تعد مصادر ضغط تهدد أمن الفرد والمنظمة خاصة إذا كانت مجتمعة.

3/ البيئة الخارجية إضافة إلى المصادر الشخصية المتعلقة بالفرد والمصادر المهنية الخاصة بالمنظمة، يمكن أن تشكل التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وكذا السياسية والتكنولوجية مصادر ضغط تؤثر في الفرد والمنظمات على حد سواء.

حيث يرى لوكيا أن الضغط النفسي ينشأ عموماً نتيجة أحداث تسبب إعاقة واقعي أو خيالية لحاجات الفرد أو أهدافه، تظهر هذه الإعاقة على شكل إحباط أو صراع، أو شعور بالتهديد أو الملل. (لوكيا، 2000، ص 21).

فيمكن أن تكون الحركات الاجتماعية مصدراً للضغط لدى الأفراد، ويتضح ذلك من خلال الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم. (مصطفى أبو بكر، 2008، ص 141).

ضف إلى ذلك ضغط العوامل العقائدية والفكرية، فعالة التقاطع بين تمسك الفرد بما هو عليه من أفكار ومعتقدات، وبين تسلط المؤسسات المركزية في حملة على تغيير أفكاره إنما ينعكس فيما يعد على شكل سلسلة من الضغوط النفسية، ذات التأثيرات المتباعدة على طبيعة علاقة الفرد بمجتمعه. (www.annabaa.org).

ويذكر محمد شمال حسن أن التغيرات التي تحدث في الأنساق القيمية، للمجتمعات نتيجة التحولات أو صعوبات اقتصادية تمر بها تؤدي إلى تغيير معايير الحكم الأخلاقي للفرد، وتتسبب في زيادة ضغوط الحياة والاجتهاد لدى الأفراد. (لوكيا، 2006، ص 39).

وعلى مستوى الدول المختلفة تشكل ظاهرة الفقر لدى العمال قابلية لمعايشة الضغط، ويساهم في ذلك ظروف السكن البيئية، انعدام المساعدات الاجتماعية، تدهم الروابط الأسرية، تغيير العادات وحجم العائلة الكبيرة. (عبدوني، 1994، ص 207).

وتتمثل الضغوط الثقافية في استيراد الثقافات والانفتاح على الثقافات الهدامة الوافدة، دون مراعاة الأطر الثقافية والاجتماعية القائمة في المجتمع، هذا فضلاً عن مشاهدة الفيديو كليب والإعلانات المستهجنة في القنوات الفضائية التليفزيونية، كذلك غرف الشات على شبكة الانترنت. (www.annabaa.org).

المهني

وتعد الظروف الاقتصادية عاملا ضاغطا خاصة في حالات انخفاض الدخل، وارتفاع معدلات البطالة، وارتفاع معدلات الجريمة كنتيجة لذلك، وقد بينة دراسة جانيني ganjini (1990) أن نسبة 29 % من الأفراد الذين تعرضوا لخسارة مالية أصيبوا باكتئاب شديد، بينما أصيب 2 % فقط من الين لم يتعرضوا لخسارة اقتصادية بالاكتئاب. (جمعة سيد، 2001، ص 154).

ومن الضغوط الاقتصادية أيضا ما تبثه الوزارات المسؤولة من قرارات وتوجيهات وتعليمات تؤثر على النشاط الاقتصادي الذي يمارسه الأفراد، وكذا المؤسسات والمنشآت مثل قرارات وزارات المالية والاقتصادية، والتجارة الخارجية والزراعة والسياحة، التي تصنع ضوابط وحدود في بعض الأحيان معوقات للنشاط الذي تمارسه المنظمات والمؤسسات، وخاصة ما إذا كانت السمة العامة والبارزة لإصدار هذه القرارات تتم بشكل فجائي. (حمداش، 2003، ص 116).

وعن الضغوط السياسية فإن سياسة الدولة الداخلية والخارجية تلعب دورا أساسيا في تحديد الكثير من ملامح حجم ونوعية الضغط النفسي الذي يتعرض له الأفراد في مجتمعاتهم، وتنشأ هذه الضغوط من عدم الرضا عن أنظمة الحكم، خاصة إذا كان الحكم استبداديا وتشوب الصراعات السياسية في المجتمع. (ماجدة بهاء، 2008، ص 30).

وتوصل كل من سيزلاقي وولاس szizllagi & wallace أن الضغط يتزايد خلال فترة الانتخابات، حيث أن سلوك القادة أو المدراء أو الرؤساء الجدد، الذين يتم انتخابهم غالبا ما يكتنفه الغموض، خاصة حينما يكون السلوك مختلفا اختلافا جوهريا عن سلوك أسلافهم. (سيزلاقي، 1991، ص 183).

وتتخلص مصادر الضغوط الإعلامية في أجهزة الإذاعة والتلفزيون والمسرح والصحابة ... ولعلها من أهم وأخطر العوامل المؤثرة على الفرد العامل مهما كان جنسه، كذا من أهم مصادر تعب وشكه وعدم استقراره، لما تملكه هذه الأجهزة من أدوات إعلامية

ومواضيع، ما من شأنه أن يغير من المناخ الفكري الحاكم للمجتمع، وما تبثه الأجهزة أخبار متضاربة ومجهولة المصدر تحدث ضغط لدى الفرد، تؤثر على الرأي العام.

إضافة إلى الضغوط الأمنية التي تقوم بها مؤسسات الرقابة والأمن العام والشرطة، وهو ما أكدته محسن الخضيرى أنه من المؤسسات التي لها تأثير عام وكامل على النشاط الذي تمارسه المنظمات، وعلى المناخ العام السائد الذي يعمل فيه الفرد، حيث أن أجهزة الرقابة والضبط والمتابعة لها تأثير نفسي شديد، ولعل إثارة الشكوك حول تعدد إجراءات التفتيش والاستجواب، حتى لمجرد الشكوك وانتقاء البيانات الشكلية، يكون من شأنه إحداث قلق وتوتر يحدث ضغطا نفسيا للفرد. (محسن أحمد الخضيرى، 1991، ص ص 34، 35).

إضافة إلى المصادر التي سبق عرضها توجد عوامل أخرى لا يمكن الإغفال عنها كونها تعد مصادر ضغط للفرد والمجتمع، ومن أمثلتها:

- الكثافة السكانية بما تسببه من جويتميز بعدم الأمن، وغياب العلاقات الاجتماعية الحميمة، وزيادة المنافسة على الموارد، وحرمان البعض من هذه الموارد.
- التمييز العنصري حيث يشير إلى التصرفات السلبية اتجاه بعض أفراد المجتمع، أو جماعات معينة من المجتمع على أساس التمييز حسب الاعتقاد الديني أو الجنسي، أو الطبقة الاجتماعية أو الأصل العرقي، أو اللون مما يزيد من وطأة الضغوط النفسية على الأفراد.
- البيروقراطية بما تتضمنه من الروتين والعلاقات غير الشخصية في مؤسسات العمل المختلفة. (صالح أبو حطب، 2003، ص 35).
- وأشار بولتيجر Bolinger (1989) أن تلوث الهواء حتى في مستوياته المنخفضة يمكن أن يكون له تأثير سلبي على الحالات المزاجية، وزمن رد الفعل، والقدرة على التركيز. (ناصر العديلي، 1993، ص 253).

المهني

ويرى ديفيد فونتانا D.phantana أن من مصادر الضغط النفسي لدى المرأة قد يكون ناتج عن الأهمية غير الواضحة التي يعطيها لها المجتمع، نتيجة للقيم المرتبطة بالأنثى، وعدم سماح المجتمع بتخطي المرأة لهذه الحدود. (ديفيد فونتانا، 1994، ص 135).

*مصادر الضغط في مهنة التدريس:

".... يشقى المعلم ليسعد الآخرين، إنه السراج الذي يحترق فتيله ليضيء الآخرين، فإذا دخلت التعليم بعقلك خرجت بدونه ..."

هذا ما قاله محمد تيغزى عن مهنة التدريس، ذلك لأنها مهنة مجهود وضاعطة تكلف المعلم الكثير من وقته وجهده وصحته، وازدياد ضغط المحيط التعليمي مرتبط بازدياد أعراض الضغط العقلية المعرفية كقلة التركيز والنسيان، والجسدية كخفقان القلب وضيق التنفس، ارتفاع ضغط الدم، والاتجاهية كانهماض الرضا المهني، والسلوكية الأدائية كالتغيب، والحوادث ... (محمد تيغزى، 2005، ص 150).

ومهنة التعليم شاقة ومتعبة، تتعب الفكر وتنهك الجسم وتحطم الأعصاب، ولا يعرفها إلا من يمارسها، وقد أوضح علماء النفس أن الجهد العصبي الذي يصرفه المعلم في التدريس خلال ساعة زمنية واحدة يعادل الجهد الذي يقضيه أي موظف ليشغل بإحدى الوظائف الإدارية.

لذلك يرى الدكتور خليل إبراهيم أن الدراسات التي أجريت حول موضوع الضغط النفسي في مهنة التدريس، أشارت إلى هذه الأخيرة تأتي في مقدمة المعن الأكثر ارتباطا بأعلى معدلات الضغوط الوظيفية التي تعوق المعلم عن أدائه لعلمه على الوجه الأكمل، وعدم الاستقرار فيه، وربما الهروب منه إلى غيره من المهن. (www.suhuf.net.sa)

المهني

ورغم أننا نجد أن مهنة التعليم على رأس قائمة الوظائف التي يتعرض فيها الأفراد إلى ضغوط مهنية، فإننا نرى أن الدراسات التي تناولت الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس كانت قليلة حتى السبعينات، لكن تزايد فيما بعد الاهتمام بذلك، وفي هذا المجال قام كيزياكو kyriacou وهو أحد الباحثين الرواد في مجال الضغط المهني في التدريس، حيث قام باستعراض الدراسات التي تناولت الضغوط التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس الجماعي، وتوصلت إلى:

- تزايد عدد الطلاب يشكل ضغط يرهق الأستاذ.
- حاجة الطلبة للإشراف والمتابعة وأداء الامتحانات ومراجعة الأعمال التي يقومون بها تؤدي به إلى استنفاد طاقته.
- إضافة إلى العملية المستمرة على مدار العام الكامل مما يترتب على ذلك ظهور علامات التذمر والرقابة والملل. (محمد جاسم، 2004، ص 303).
- إضافة إلى الوظائف التي يقوم بها الأستاذ الجامعي من مهام الإشراف على البحوث ومذكرات التخرج والتربصات الميدانية للطلبة، المشاركة في الاجتماعات البيداغوجية والإدارية، والمساهمة في مساعدة لتشكيل اتجاهاته وقدراته في الفكر، والمحافظة على رأس ماله الأكاديمي وتطوير ذاته، التحضير المستمر للتدريس ومتابعة ما سيجد في موضوع تخصصه، والمحافظة على استمرارية أبحاثه ومحاولة تعلم مهارات جديدة، وكل ذلك يحتاج إلى وقت وجهد غير متناهٍ. (بن زروال، 2003، ص 20).

وعن سمات شخصية الأستاذ الجامعي فقد أكدت الكثير من الدراسات المتعلقة بمهنة التدريس وفعاليته على أهمية السمات الشخصية لدى الأستاذ الجامعي في نتائج التدريس.

وأكدت المنظمات المهنية المتخصصة على الحاجة لتحديد سمات الأستاذ الجامعي للعمل كمدرسين يمتلكون القوة الكامنة لتنمية علاقات فعالة لمساعدة الآخرين، وأن نجاح أستاذ الجماعة في عمله يتطلب إلى جانب المؤهل العلمي والإعداد والتدريب، عاملاً هاماً وهو توفر السمات الشخصية له للعمل في هذا الحقل.

المهني

ويؤكد أحمد العلماء عن شخصية الأستاذ كمتغير فعال في نجاحه إذ يقول: «إن شخصية الأستاذ الجماعي هي أكثر المتغيرات أهمية لمساعدة الآخرين، فنجاحه يعتمد إلى درجة كبيرة على سماته الشخصية بعض النظر على مستويات تدريبيه، ونجاحه في مهنته يعتمد على وجود سمات شخصية معينة كالثبات والمرونة وحسن الإدراك، هذا إلى جانب قدراته وإمكاناته ومهاراته النابعة من خبرته وإعداده». (www.shafaq.com).

لكن مشكلات العمل وأحداث المياه تنعكس على جميع جوانب شخصيته مما يؤثر على أدائه، وبالتالي على طلابه وعلى من يتعامل معهم.

ويمكن أن يكونوا هم مصدر شعوره بالضغط النفسي في المهنة، وهو ما سنوضحه فيما بعد.

فبالنسبة لمصادر الضغط في مهنة التربية والتعليم، فقد حددها تلتباك وآخرون في:

- اللوائح التنظيمية للمؤسسة التربوية.
 - المسؤولية الملقاة على عاتق المدرس.
 - البيئة التعليمية.
 - سوء سلوك الطلاب.
 - الظروف غير المناسبة للأداء وضعف روح الجماعة داخل المؤسسة التربوية.
- كما ذكر سامح محمد محافظة في دراسة أجراها حول مصادر الضغط لدى عينة من المعلمين الأردنيين، تمخضت عنها مجموعة عوامل تمثلت في:

- تدني الرواتب والأجور.
- النظام والانضباط في المؤسسة التعليمية.
- المكانة المتدنية للأستاذ.
- ضعف الدافعية للتعلم لدى الطلبة.
- عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية.
- صعوبات الترقية والنمو في الوظيفة.

- عدم اهتمام المجتمع بالمسائل التعليمية. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص ص 40، 41).

وتوصلت دراسة دراسة ران وفيسمان Run & wirseman في دراستهما على عينة تكونت من (590) مدرس في المؤسسات التعليمية، تراجعت بين مدرسي المراحل الابتدائية وأستاذة التعليم العالي، وقد كانت مصادر عدم الرضا التي أدت إلى شعورهم بالضغط النفسي على النحو التالي:

- الرواتب والأجور.
- ضعف العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس (الزملاء).
- حجم الصف.
- مشاعر عدم الكفاءة. (محمد جاسم، 2004، ص 323).
- ويؤكد لوكيا الهاشمي على أن تدني كل من الوضع الاقتصادي والاجتماعية على مستوى الجامعة والوطن، يمارس ضغط على صحة الأستاذ النفسية، وينعكس ذلك سلبا ع ضف إلى ذلك وجود عوامل أخرى مساعدة أهمها:
- وضع عقبات أمام التقدم والنمو في العمل.
- التمييز وعدم الإنصاف بين الأستاذة في توزيع الفرص.
- التصرفات الارجالية للإدارة الجماعية.
- كلما عوامل تشكل تهديدا كبير لشعور الأستاذ بالأمن النفسي، وعليه فإنها تساهم بقدر كبير في ظهور الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس. (لوكيا الهاشمي، 2000، ص 23).

وبعد تطرقنا لمصادر الضغط المهني في مهنة التعليم عموما، سوف نتعرض لأهم المصادر المسببة للضغط النفسي في المهنة، والتي بتراكمها تشكل خطرا على صحته وأمنه النفسي، وبالتالي تؤثر في أدائه، وتكمن أهمها في مصادر علائقية.

1-علاقة الأستاذ بالطالب:

المهني

إن العمل مع التلاميذ. ليس بالأمر الهين، فبعض الأساتذة يتمنون إنتهاء الحصة الدراسية بسبب سلوكيات بعض الطلبة التي تسبب لهم الضيق والضجر، وخاصة الجوانب التي يصعب على المدرس التحكم فيها، كنقص الانتباه، وقلة الانضباط وإثارة الشغب، وعدم انجاز الواجبات من طرف البعض، خاصة بالنسبة للمعلمين الجدد الذين لا تتوفر لهم الخبرة اللازمة للتعامل مع هذه الوضعيات، مما يجعل العوامل السابقة مصدرا من مصدر إحباط المعلم وفتوره المهني.

ويشير كيرياكو Kyria cous إلى أن الطالب يكون نفعيا في اتجاهه وسلوكه داخل حجرة الدراسة، أما المدرس فيكون أكثر اهتماما بالقيم التعليمية وتبليغ الرسالة التربوية وينتج عن هذا التباين في وجهتي النظر ضغوط انفعالية للمعلم غالبا ما تكون من مسببات الاحتراق النفسي والضغط المهني. (شحام، 2007، ص 56).

وقد كشفت دراسة كل من Chichon & Kaff (1978) أن المناخ التنظيمي كان أحد مصادر الضغط لدى الأستاذ، وقد تمثل في ضعف العلاقة بين المدرسين والطلبة والتعامل مع مواقف سلوكية مفككة من جانب الطلبة. (محمد جاسم، 2004، ص 322).

وفي دراسة أجراها واتكنز Watkiner هدفت إلى بيان علاقة ضغوط الحياة وأسلوب حياة وأسلوب حياة المعلم طبقت على 1400 معلم بولاية لينويا الأمريكية، توصل إلى أن ضغوط مهنة التدريس ترجع أهم مصادرها إلى علاقة المعلم بطلابه.

إضافة إلى الدراسة التي أجراها ستيف دنيهام D.steef والتي بحث في أسباب استقالة المعلمين من مهنة التدريس حيث أن الاستقالة هي استجابة واضحة للتعبير عن ضغوط قوية جدا في العمل، فتوصل إلى أن أهم عوامل الاستقالة ترجع إضافة إلى نقص العائد المادي مقارنة بالجهد المبذول ترجع إلى سوء العلاقة مع الطلاب. (www.maganin.com).

2-علاقة الأستاذ بالإدارة:

المهني

إن اختلاف الدور بين المعلم والرئيس أو المدير يؤدي إلى وجود فجوة بين توقعات كل منهما نحو الآخر، إذ أن مهام الرئيس غالباً ما تكون إدارية الطابع، بينما مهام الأستاذ ذات الطابع التعليمي وغالباً ما تكون العلاقة بين الأستاذ والرئيس يشوبها الارتباك، فينسب الرئيس ذلك إلى الأستاذ وهذا الأخير يلصقها إلى نمط القيادة الديكتاتورية المعتمدة من طرف المدير أو الرئيس، وأن حدوث بعض المشكلات مرتبط بمدى وجود معرفة حدود سلطة الرئيس من طرف الأستاذة الذين يعتقدون أنه كثيراً ما يتدخل في شؤونهم واختصاصاتهم الصفية والتعليمية، وهذا كله مرتبط بتباين التكوين والتأهيل الفني والتمكن بين الأساتذة والرئيس، وقد يكون هذا الأخير أصلاً غير مؤهل أكاديمياً وفنياً لمنصب مثل هذا وعليه فإن العلاقة الإنسانية بين الرئيس أو المشرف والمعلمين إذا لم تتسم بالتعاون والمودة فإنها تمثل مصدر ضغط وقلق، فقد بينه دراسة هايون Iya, Hayon (1988) أن الافتقار إلى تعاون وتأييد ومؤازرة المديرين أو الرؤساء واهتمامهم بالأمور الشكلية فقط، كان من بين العوامل المؤدية إلى شعور المعلمين بالإحباط وافتقارهم للدفاعية. (شحام، 2007، ص ص 53، 54).

وقد ذكر بل أكد- (محمد تيغزي 1995، ص 120) أن سلوكيات بعض الرؤساء تشكل مصدراً لضغط المعلمين، وقد ذكر منها:

- سوء المعاملة وعدم التعاون معهم.
- عدم الاستشارة والقيام بأنماط سلوكية متناقضة.
- تفضيل بعض الأساتذة عن الآخرين.

3-علاقة الأساتذة بالزملاء:

يعمل الأستاذ ضمن جماعة لذلك فهو مرتبط بعلاقة دائمة معها ويتفاعل معها باستمرار، ويذكر حسين حريم أنه توجد بعض الدراسات التي تشير إلى أن هناك تأثير كبير للجماعة على الفرد، وليس مستغرباً أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد في عمله يكون مصدرها جماعة الرفاق أو زملائه. (حسن حريم، 2004، ص 289).

المهني

وهناك دراسات عديدة في السنوات الأخيرة اهتمت بدراسة العلاقة بين نوع العلاقات السائدة بين العاملين في المؤسسات المختلفة، ومقدار إنتاجية العامل، وتوجد علاقة موجبة بين المناخ المؤسسي ذي النزعة الإنسانية وبين تحصيل الطلاب.

فحينما تكون العلاقات الشخصية في المهنة غير مرضية فإنها تعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل، وفي هذا الصدد يشير خليل الشرقاوي إلى أن هناك فرقا بين المؤسسة التعليمية التي تسود فيها روح التعاون وتبادل المنافع بين الأساتذة، والمؤسسة أو البيئة التي تنسم فيها العلاقات بالصراع والشك وسوء المعاملة والانتكالية، حيث ينجم عن ذلك الإجهاد الذي يعد أهم المصادر المسببة للضغط.

وتدل الشواهد الواقعية على أن المشكلات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية بين الأساتذة والنااتجة عن وجود الصراعات بينهم غالبا ما تنتج عن اختلافات مهنية، أو شخصية أو اجتماعية، مثل شخصية الأستاذ، جنسه، ومؤهله الدراسي، وخبراته المهنية، وتخصصه الدراسي، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي له، وانتماءاته المحلية، وكنتيجة لهذه الاختلافات فمن المتوقع أن تنشأ في الغالب صراعات بين المعلمين:

- الصراع بين المعلمين القدامى والمحدثين.
- الصراع بين المعلمين من ذوي الاختصاصات.
- الصراع بين المعلمين المنتمين جغرافيا للبيئة المحلية للمؤسسة التعليمية، والمعلمين من بيئات أخرى.

وفي دراسة أجراها كل من رود ويزمان Rudd wiseman (1960) على 590

أستاذًا في ولاية كينجدم بأمريكا، وجد أن ضعف العلاقة بين الأساتذة من أهم المصادر التي تتسبب لهم الضغط النفسي المهني. (شحام، 2007، ص ص 55، 56).

وإضافة إلى المصادر السابقة التي تشكل ضغطاً للأساتذة، يمكن اعتبار عوامل أخرى مساعدة لشعورهم بالضغط تتمثل في:

- عبء العمل الزائد والوقت المتاح له.

- شعور الأستاذ بتقديره واحترامه في بيئة عمله.
- الأجر والحوافز، وفرص الترقية.
- مشاكل التنقل من مكان آخر.

إضافة إلى هذه الظروف الفيزيائية التي ذكرناها سابقا في محيط العمل من إضاءة، ضوضاء، درجة الحرارة، والرطوبة، والتهوية، إذ ينبغي أن تكون هذه الظروف مواتية بحيث تساعد على الأداء الجيد للعمل وتجنب الأستاذ الشعور بالملل والضجر والإرهاق.

لكن رغم تعدد المصادر التي بإمكانها أن تكون بمثابة مصدر ضغط الأستاذ إلا أن المصادر التي ذكرناها تعد الأهم، حيث ذكرت فالْيوس Wallius عام (1982) أن أهم مصادر الضغط في مهنة التعليم هي نوعية العلاقة مع الآخرين خاصة مع الطلبة، والزملاء، والإدارة، في حين استبعدت العوامل الشخصية والتنظيمية الأخرى واعتبرتها أقل أهمية. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 41).

النماذج المفسرة لمصادر الضغط المهني:

سعيا لفهم وتفسير ظاهرة الضغط وما يربط بين متغيراتها من علاقات طور العديد من الباحثين نماذج تحاليل هذه الظاهرة، وتعتبر هذه النماذج خلاصة لخبرة ونتائج بحوث ودراسات واجتهاد يسعى إلى إعطاء نظرة شاملة ومتكاملة لفهم هذا الموضوع داخل إطار العمل وخارجه، وتفسير سبب و كيفية تعرض فردا للضغط دون سواه، وتبرر عدم استجابة الأفراد كلهم للمجهادات بنفس الطريقة.

1. النموذج السيكوسوماتي للضغط The Psychosomatic Modèles of Stress

صمم هذا النموذج من قبل مجموعة من الباحثين على رأسهم جرينكرو سبيجل (1945) و ألكسندر Alexandre (1950)، ويقوم أساسا على الفرضية القائلة بأن التوترات Tensions و الشدائد Strains في أي جهاز من الجسم لها عواقب مرضية على كل

المهني

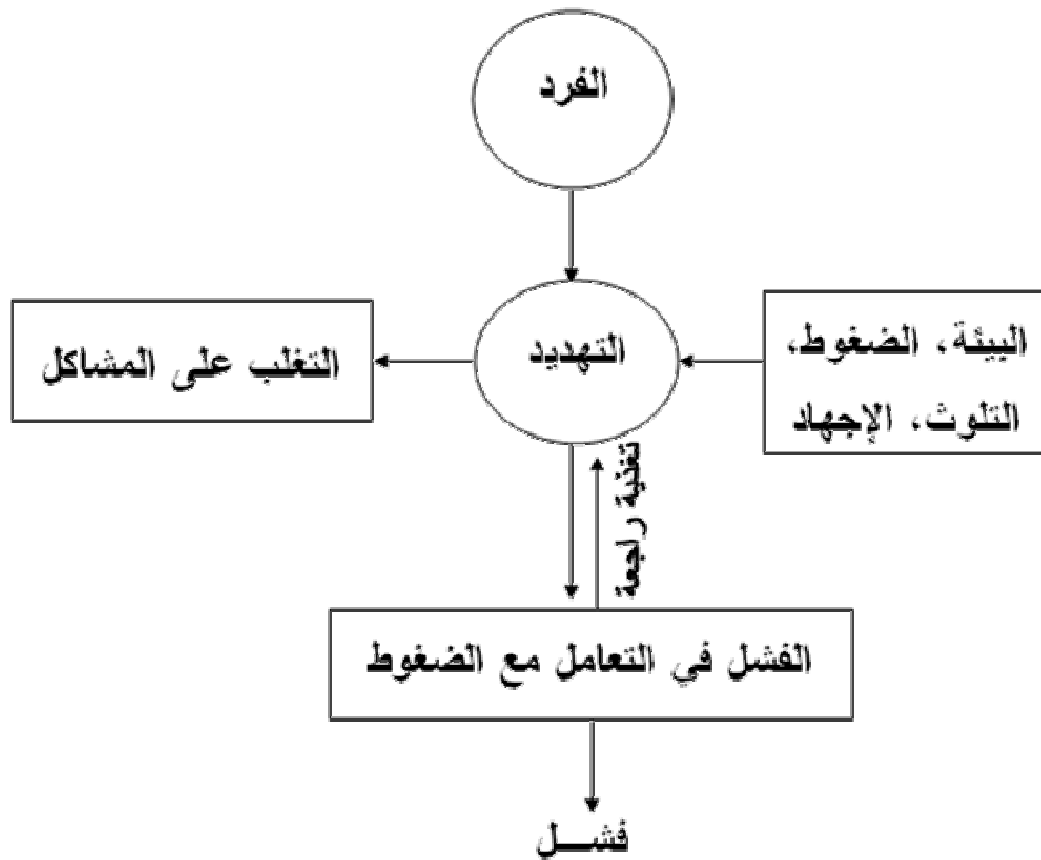
أجهزة الجسم الأخرى، وطبقا لهذا النموذج فإن القلق و الخوف يحدثان نتيجة صراعات حادة في حياة الإنسان، يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة، بل أيضا عن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية.

ويحاول هذا النموذج تفسير كيف تهيئ العمليات النفسية الاستجابات الفسيولوجية للعمل، كما يحاول أيضا تحديد أي العمليات النفسية تحديد نوع الاستجابات الفسيولوجية للمواقف الضاغطة. (عمار كشرو، 1995، ص- ص 316-317).

2. نموذج كوبر Coper's Modèles of Stress:

يوضح كوبر من خلال هذا النموذج مصادر و تأثيرات الضغط على الفرد، ويعتبر بيئة الفرد مصدراً للضغط (أنظر المخطط رقم -12-). مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجاته أو يشكل خطراً يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف الضاغطة، وإن لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإنها تؤدي إلى ظهور بعض الأمراض كأمراض القلب و الأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب، وانخفاض تقدير الذات.

ويلاحظ أن هذا النموذج عام ويمكن تطبيقه على أية مهنة، لكنه يغفل عامل الفروق الفردية بما يحمله من متغيرات، كعامل مهم يؤثر في سريرة الضغط، (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 103).



المخطط رقم (12)

يوضح نموذج كوبر للضغط

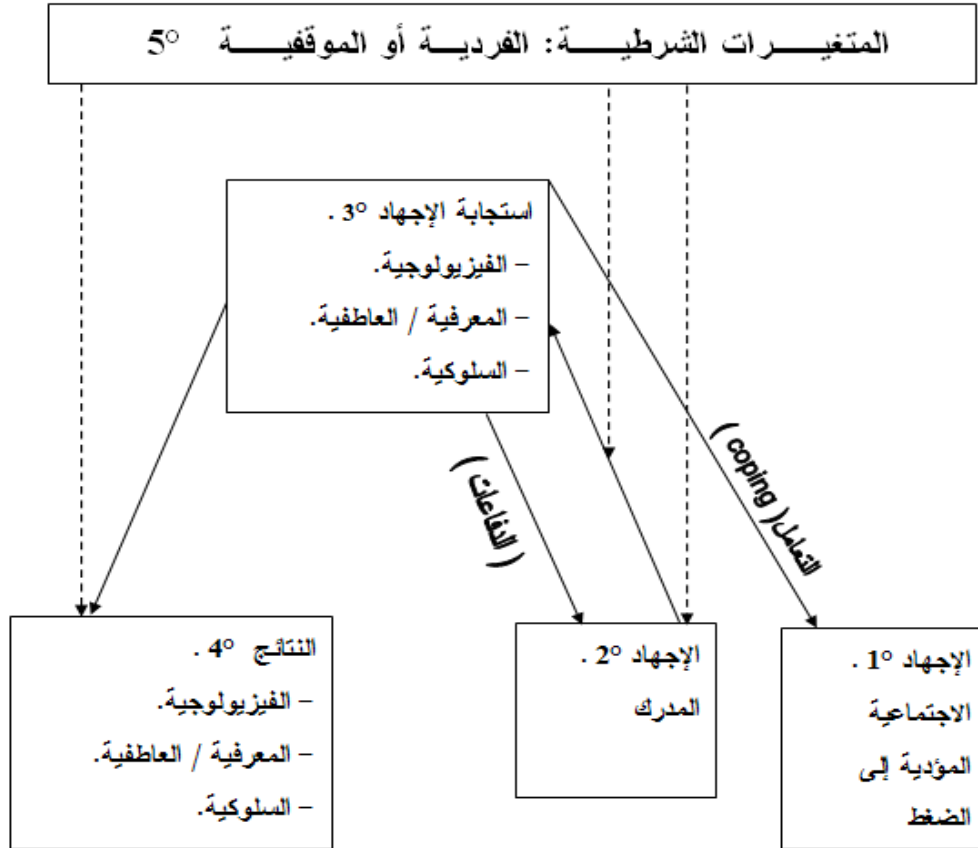
(المصدر: عثمان، 2001، ص 103)

3. نموذج هاوس لضغط المهني House's Modèles of occupationnel

:stress

صاغ هاوس House نموذجاً أطلق عليه اسم نموذج الضغط المهني سنة (1974)، حيث ضمن خمس فئات من المتغيرات:

- الظروف الاجتماعية الموضوعية المؤدية إلى الضغط.
- الإدراكات الفردية للضغط.
- الاستجابات الفردية (الفيزيولوجية، الانفعالية والسلوكية) للضغط المدرك.
- نتائج التعرض الطويل للضغط المدرك.
- المتغيرات الفردية و الموقفية الشرطية التي تحدد العلاقات بين العوامل السابق ذكرها.



المخطط رقم (13):

يوضح نموذج هاوس للضغط

المصدر: بن زروال، 2008، ص 33.

ويمثل المخطط رقم (13) هذه المتغيرات، بحيث تشير الأسهم المتصلة بين المستطيلات إلى العلاقات السببية المفترضة بين المتغيرات بينما الأسهم المتقطعة فتتقاطع مع الأسهم المتصلة معبرة عن تفاعل بين المتغيرات الشرطية و المتغيرات 1° ، 2° ، 3° لتحديد طبيعة نتائج الضغط (4°) و التنبؤ بها.

ومثل لازاروس Lazarus يوضح هاوس من خلال هذا النموذج أن إدراك الفرد للمواقف يتوسط العلاقة بين الظروف الاجتماعية و النتائج، وأن إدراك معنى الظروف الموضوعية يتوقف على كل من طبيعته الفرد وطبيعة الموقف، وحسب افتراض النماذج أيضاً، قليلاً ما يظهر الأفراد الذين يمرون بنفس الخبرة الضاغطة نفس النتائج مثل المرض الشرياني للقلب (GHD). (بن زروال، 2008، ص-ص، 33-34).

4. نموذج مارشال للضغط المهني: Marchal's Modèles of stress

يحدد مارشال في هذا النموذج العوامل المسببة للضغوط في العمل، و الأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه للضغط في مهنته، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، ويمكن رصد نموذج مارشال في المخطط رقم (14).



المخطط رقم (14):

يوضح نموذج مارشال للضغط

(المصدر: فاروق السيد عثمان، 2001، ص 102).

5. نموذج التكيفي للضغط The Adaptation Modèles of Stress:

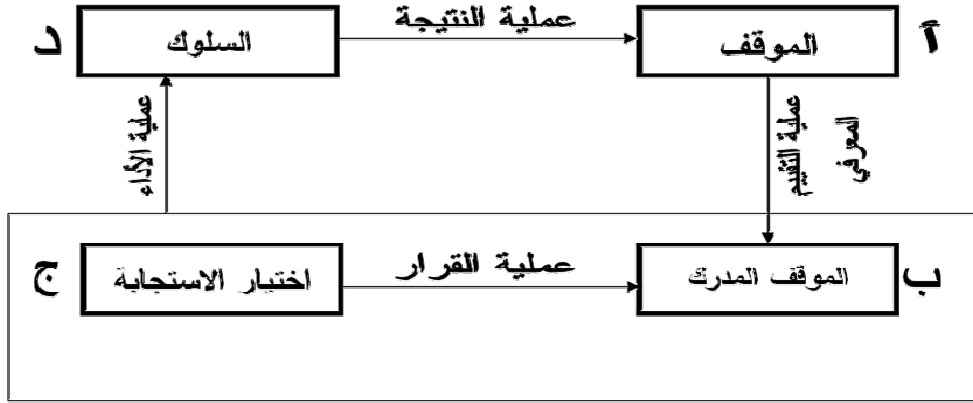
حاول مكائك (1962) Mechanic من خلال صياغة هذا النموذج تفسير بعض ما يطرح من مشكلات في علم النفس الاجتماعي، ويعرف مكائك الضغط بأنه " استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة " ويحدد أربعة عوامل تتوقف عليها الاستجابات للموقف الضاغط هي:

- طاقة الفرد و قدرته.
 - المهارات و المحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية.
 - الوسائل التي توفرها البيئة الاجتماعية للفرد.
 - المعايير التي تحدد كيفية و مكان استخدام الفرد ما لديه من وسائل.
- يوضح النموذج التكيفي أنه عندما يشعر الفرد بأنه ليس مستعدا لمواجهة الموقف الضاغط، فإنه يشعر بعدم الراحة المفرطة، وتنتج هذه المشاعر من الإفقار إلى المعلومات و المهارات المناسبة، وكذا من جهل الفرد للموقف أو من خصائصه الذاتية كنقص الثقة بالنفس، أي أن نجاح الفرد في التحكم و المشاعر التي تثار أثناءه تسمى بقابلية الانعكاس **Réversibilité** التي تتوقف – حسب مكانك – على الوسائل التكيفية لدى الفرد (السلوك، الأفكار المناسبة لموقفه ومشاعره حوله).
- وهو بذلك يهمل إدراك الفرد للموقف الضاغط، رغم تناوله لإدراك الفرد لذاته وموقفه.(بن زروال، 2008، ص 31).

6. نموذج العمليات للضغط :Process Modèles of Stress

يعرف هذا النموذج أيضا بنموذج السيروارت، ويعتبر ماكجرات **McGrath** أول من صاغ هذا النموذج سنة 1976، على أساس تعريفه للضغط بأنه نتيجة لتفاعل الفرد مع المواقف البيئية التي تواجهه وتم إدراكها مهددة لقدراته ومصادره.

وقد قاد تعريفه هذا إلى جملة أبحاثه ودراساته التي كانت قاعدة لصياغة هذا النموذج (أنظر المخطط رقم(15))، الذي من خلاله سلط الضوء على العمليات الصادرة أثناء مواجهة الفرد لمصدر ضاغط و الاستجابة له، واحتوى على أربعة مراحل تشكل الحلقة المغلقة للمواقف الضاغطة.



المخطط رقم (15)

يوضح نموذج العمليات للضغط

المصدر: حمداش، 2003، ص 105.

وترتبط هذه المراحل فيما بينها بعمليات أو سيرورات اتصال **linking processes** :

- **المرحلة الأولى:** تربط بين أ و ب وتسمى عملية التقسيم المعرفي وفيها يقيم الفرد الموقف أي يدركه.

- **المرحلة الثانية:** تربط بين ب و ج وتسمى عملية اتخاذ القرارات وفيها يتم ربط الموقف المدرك بالبدائل المتوفرة، ثم اختيار الاستجابة الملائمة للتعامل مع الموقف.

- **المرحلة الثالثة:** تربط بين ج و د ، وتسمى عملية الأداء التي تنتج عنها مجموعة من السلوكيات القابلة للتقييم الكمي والكيفي.

- **المرحلة الرابعة:** تربط بين د و أ وتسمى بعملية النتائج، حيث يتوقف اختيار السلوك المرغوب فيه على قدرة الفرد على القيام به، وكذا على مستوى أداء الآخرين الذين يعملون مع الفرد أو ضده، لذلك تدعى هذه المرحلة مرحلة التغذية الراجعة، ويتضح من خلال هذا النموذج تأكيده على أن حضور أو غياب نشاطات أفراد آخرين أثناء الموقف يؤثر على

تجربة الفرد الذاتية للضغط، وكذا على سلوكه كاستجابته للضغط باعتبار أن الموقف الضاغط تجربة ذاتية وشخصية غير أنه في ذات الوقت معاش اجتماعي وتفاعلي. (حمداش، 2003، ص- ص 105-106).

7. النموذج الاجتماعي- البيئي للضغط Socio-Environmental modèle of Stress:

أسفرت دراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية (ISR) بجامعة متشيغان Michigan عن صياغة هذا النموذج من طرف فرانش وكاهن Erench & Kahn 1962، وذلك بهدف توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة.

ويلاحظ من خلال المخطط رقم (16) الذي يمثل هذا النموذج أن الضغط يرى على أنه علاقات شاملة لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تتضمن ستة أقسام تربطها علاقات سببية.

- ففرضيات الفئة (أ- ب) تعكس تأثير البيئة الخارجية الموضوعية على البيئة النفسية، مثال ذلك العامل الذي يراجع نتائج عمله مع أكثر من رئيس، كثيرا ما يصف نفسه بأنه مرتبك بشأن علاقاته مع رؤسائه.

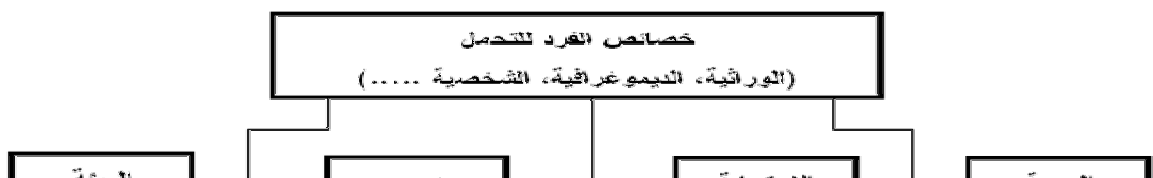
- وفئة (ب- ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد، ومثال ذلك ما ينتج عن إدراك الفرد- المذكور في المثال أعلاه -بإرتكابه إزاء علاقاته مع رؤسائه من زيادة في المستوى التوتر.

- أما فئة (ج - د) فتربط تأثير الاستجابة السابقة بمعايير الصحة و المرض، وأفضل مثال على ذلك العلاقة بين التوتر الوظيفي وأمراض القلب.

المخطط رقم (16)

النموذج الاجتماعي - البيئي للضغط

المصدر: بن زروال، 2008، ص 32



وتتقيد فئات الفرضيات السابقة بالمتغيرات الداخلية، المتمثلة في خصائص الفرد وعلاقاته الثنائية و التي تعبر عنها الأسهم العمودية، فالتوتر الذي يشعر به العامل في المثال السابق، يتوقف على شخصيته و أهدافه وخبراته السابقة مع رؤسائه، وعمره وعلاقاته الثنائية مع الآخرين كزملاء العمل.(بن زروال، 2008، ص-ص، 32- 33).

8. نموذج استراتيجيات الضغط داخل المنظمات:

صممه كل من سيثي و شولر 1984 Sethi & Schuler واعتمدا فيه على فكرة أن شعور الفرد بوجود عوامل تنظيمية ضاغطة، ووعيه بكيفية عملها يساعده على تحديد استراتيجيات نوعية تؤثر على معاشته للموقف الضاغط. ويظهر من خلال المخطط رقم (19) الذي يمثل هذا النموذج أن هناك أربعة عناصر أساسية:

- ❖ الضغوط التنظيمية.
- ❖ الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تحمله من مصادر للضغط.
- ❖ الاستجابات الفردية للضغط (فيزيولوجية، نفسية، سلوكية).
- ❖ الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف الضاغط، وقسمت إلى:

✓ استراتيجيات قصيرة المدى تتبنى في مرحلة الإنذار وترافقها استجابات فيزيولوجية ونفسية.

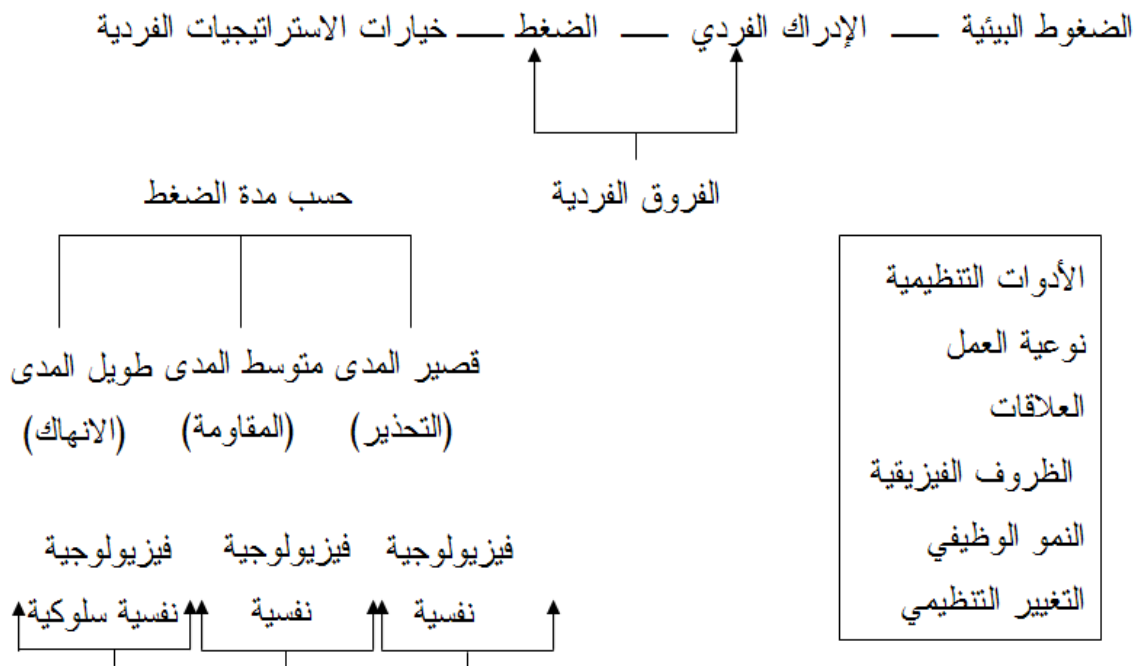
✓ استراتيجيات متوسطة المدى تستخدم في مراحل المقاومة، تميزها استجابات فيزيولوجية ونفسية.

✓ استجابات طويلة المدى تدخل ضمن مراحل الإنهاك وتعكسها استجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية.

المخطط رقم (19)

نموذج استراتيجيات الضغط داخل المنظمات

(المصدر: حمداش، 2003، ص 107)



و يتوقف اختيار هذه الاستراتيجيات على بعض المميزات الشخصية للفرد (كالحالة الصحية، الدعم الاجتماعي، التجارب ...)، و هذا ضمن الإطار الديناميكي المستمر للوضعية.

المهني

ويذكرنا أساس تقسيم الاستراتيجيات حسب الزمن بنموذج هاترسيلي للضغط، و لكنه تميز عنه بأخذ الفروق الفردية التي تحدد إدراك الفرد للموقف و قدرته على التخفيف من حدة الخبرة الضاغطة بعين الاعتبار.

لكن هذه النموذج و رغم تركيزه على الضغوط التنظيمية ، قد أغفل تأثير البيئة الخارجية بمتغيراتها الثقافية الاجتماعية و الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية (حمداش، 2003، ص-ص، 107-108) .

8- النموذج الحيوي الكيميائي: Biochemical Model of Stress لاحظ الطبيب الكندي ذي الأصل النمساوي هامس سيلاي 1930-1940 أن لكل مرض أعراض ينفردها، و أعراض يشترك فيها مع أمراض أخرى، فتسمي الأولى بالاستجابات المحددة بالعامل الضاغطة (RS) Réponse Spécifique à l'agent agresseur

بالاستجابات غير المحددة (RNS) Réponse non Spécifique و في أعماله المخبرية لاحظ سيلاي أيضا أن الحيوانات المعرضة لمختلف الضغوط من خز، حرارة، برودة، تعب... تبدي نوعين من الاستجابات:

- نوع محدد بالضغط و لا يظهر إلا معه (RS).

- نوع غير محدد يظهر مع كل الضغوط (RNS).

و استكمل أبحاثه بإجراء تحاليل دم و هرمونات، فتوصل إلى الاستجابات التالية:

- الاستجابة غير المحددة (RNS) تمثل ظاهرة خاصة و محددة سماها " إجهاد

Stress " .

تتميز هذه الظاهرة بمجموعة من التغيرات و التبادلات البيولوجية المصحوبة بالأعراض الجسدية الموافقة، و التي تظهر مهما كان الضغط، فأطلق اسم "الأعراض العامة للتكيف (SGA) "Syndrome Général D'Adaptation" على ما اعتبره مؤشرات موضوعية للضغط (أي الاضطرابات البيولوجية)، وصارت هذه التسمية فيما

بعد "الأعراض البيولوجية للضغط " Biologique du stress syndrome"، و بذلك يكون الضغط لدى سيلبي هو: استجابة الجسم غير المحددة على أي مطلب، سواء كان ذا تأثير ذهني أو جسدي.

و في المخطط رقم (17) كمثيل لما سبق ذكره، حيث تتميز كل مرحلة بما يلي:

1- مرحلة الإنذار :Alarme Stage

و هي مرحلة قصيرة يتميزها ظهور علامات فيزيولوجية كالتعرق، و تسارع النبض و التنفس ...، متزامنة مع تناقص مجموع دفاعات الجسم مما يجعله أكثر عرضة للإصابة بالأمراض، و علائم حركية كالجمود، أو الارتعاش، و الاضطراب، و العصبية، وأخرى نفسية كالحيرة، القلق، الارتباك و الخوف...

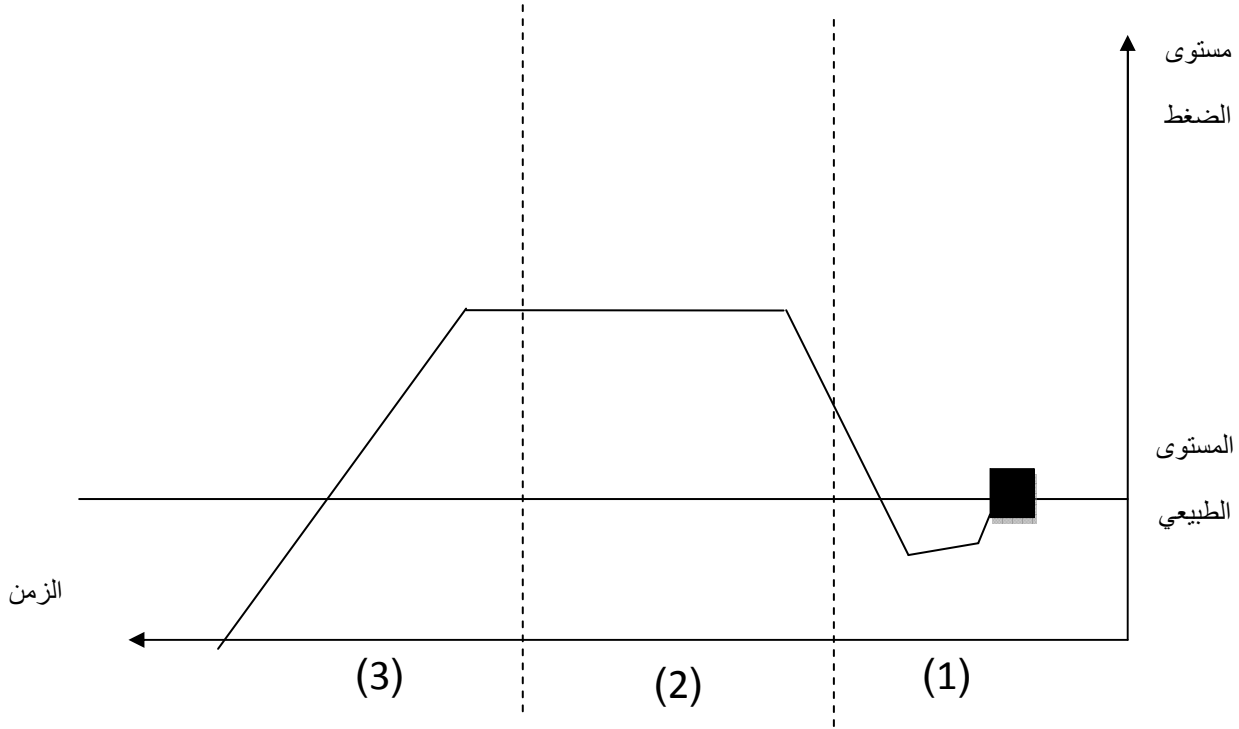
2- مرحلة المقاومة :Resistance Stage

تمثل هذه الأخيرة فترة تعويض يتم خلالها إعادة شحن وسائل الدفاع السابقة، حيث تختفي الأعراض السابقة و يكرس الجسم كل دفاعاته ضد العامل الضاغط ليستعيد توازنه و يتكيف، تمثل هاتان المرحلتان المرحلة الطبيعية من الضغط التي تعكسها تأثيرات معتدلة.

المخطط رقم (17) :

الأعراض العامة للتكيف (SGA) حسب سيلبي

(المصدر: بن زروال، 2008، ص 29).



الحدث الضاغط (1) مرحلة الإنذار (2) مرحلة المقاومة (3) مرحلة الاستنفاد

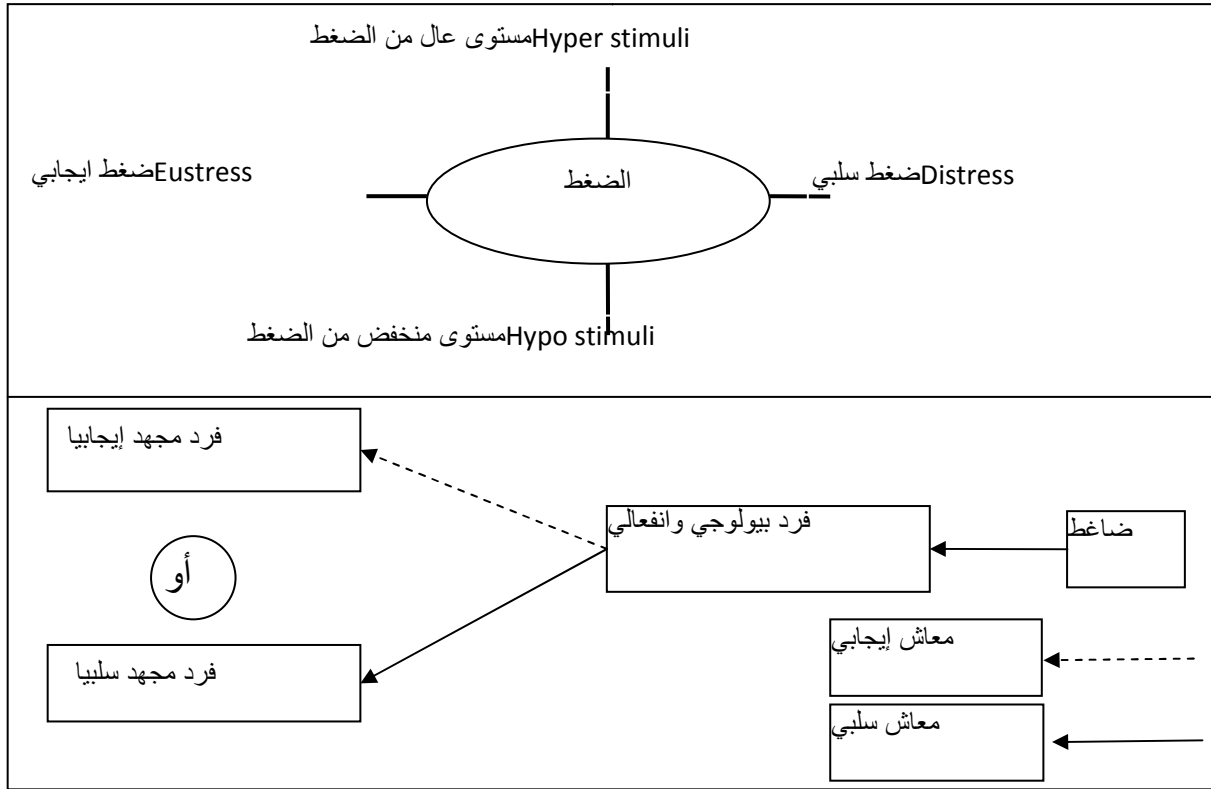
3- مرحلة الاستنفاد Exhaustion Stage :

يدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه و استمر عامل الضغط في التأثير أو كان قويا، فتستنفذ طاقة الجسم و تنهار دفاعاته من جديد، و يؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع إلى الانهيار الجسمي أو الانفعالي أو الموت. تمثل هذه المرحلة الطبيعية المرضية للضغط، فخلالها تتطور أمراض الضغط (أو أمراض التكيف) كقرحة المعدة، و الربو، و بعض الأمراض العصبية ... إلخ.

و في سنة 1972 استدرك سيللي حدود نموذج الأول، الذي يغفل الجوانب الانفعالية فأتراه

بها، مميزا بذلك بين ضغط إيجابي (Eustress= bon stress) و بين ضغط سلبي (distress= Mauvais Stress)، أنظر المخطط رقم (18)، فانفعالات الايجابية كالفرحة

و الحب ... تجعل من الضغط فعلا إيجابيا، عكس الانفعالات السلبية من غضب، خوف،
حقد، حزن... التي تجعل منه فعلا سلبيا.



المخطط رقم (18) :

النموذج الثاني للضغط حسب سيلبي

(المصدر: بن زروال، 2008، ص 30).

أي أن الطريقة التي يعيش بها الفرد موقف الضغط هي التي تضيف على الضغط الطابع الايجابي أو السلبي. و صار بذلك المتغير الجسدي و البيولوجي البحث ليس كافيا لفهم الضغط، بل أضيف إليه المتغير النفسي- الانفعالي. (بن زروال، 2008، ص- ص، 28-30).

10-النموذج الاعتمادي (الشرطي) للضغط المهني:

The Contingency Model of Occupational Stress حاول عمار الطيب

كشروود من خلال صياغة هذا النموذج سنة 1986 أن يكون نموذجا متكاملًا، أدخل ضمنه معظم المتغيرات التي يتحمل وجودها في أي موقف تنظيمي. و بين المخطط رقم (20) أن هذا النموذج يبدأ بمصادر الضغط التي صنفّت إلى نوعين:

1- مصادر خارجية من العمل أو الوظيفة (كالأسرة).

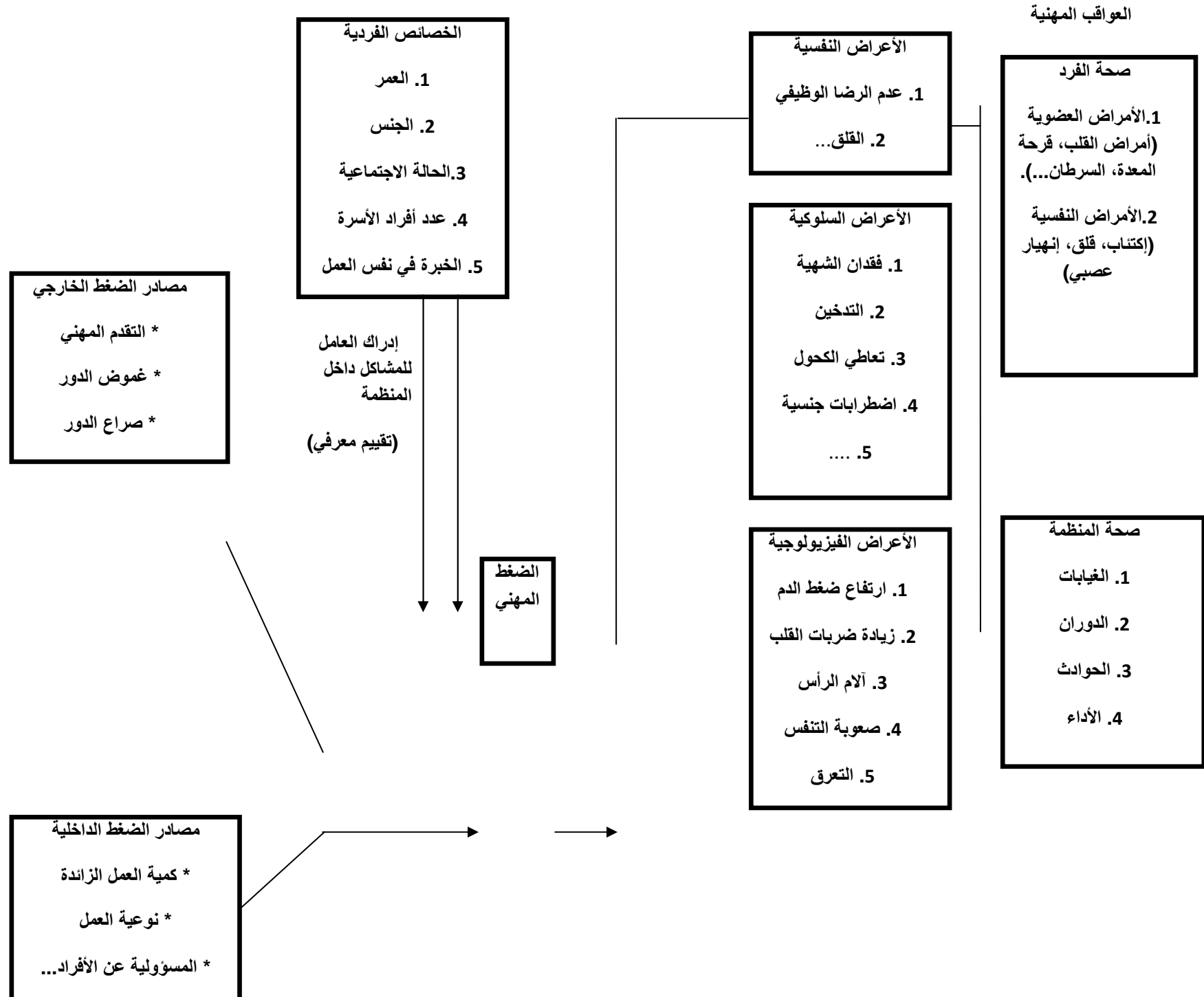
2- مصادر داخلية (كغموض الدور).

يمكن بحث هذه المصادر و دراسة علاقاتها بعدد من المؤشرات المعبرة عن الضغط كعدم الرضا الوظيفي، و التدخين، و ارتفاع ضغط الدم. و يمكن لمصادر الضغط أن تفرز نتائج محفزة

أو مضرّة لسلوك الفرد في العمل، و ذلك اعتمادا على مختلف خصائص الفرد (كالعمر، الجنس، و الذكاء...) و كذا إدراكه (تقييمه المعرفي) للموقف الذي يعيشه. و يتأثر هذا التقييم بدوره بخبرات الفرد و تخوفاته.

و يلخص كشروود نمودجه بالقول أن: التفاعل بين مصادر الضغط و الفروق الفردية و المتغيرات الداخلية ينتج عنه تطابق أو عدم تطابق، و هذا يؤدي بدوره إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الضغط (مؤشرات التوتر في المخطط رقم (20)) التي إن ظهرت فإنها تدل على هناك موقفا ضاغطا، و بالتالي تكون هناك وضعية تعكس ضغطا مهنيا.

(عمار كشروود، 1995، ص- ص 331-332).



المخطط رقم (20):

النموذج الاعتمادي للضغط المهني (كشروء، 1995، ص 330).

11- النموذج العام لعلم نفس الصحة : Le modèle de la Psychologie , de la santé

يدخل نموذج بروشون – شويتزر 1994 Dantzer Bruchon –Schueitzer ضمن نماذج كثيرة تستوحي محتواها من مقاربة علم نفس الصحة. يتأثر التفاعل بين الفرد و الأحداث الضاغطة حسب هذا النموذج (أنظر المخطط رقم (21)) بالخصائص البيو- نفس – اجتماعية للفرد، هذه الأخيرة التي يمكن اعتبارها مجموعات من السوابق الفردية و الموقفية التي تؤثر على أسلوب الفرد في مواجهة الأحداث. فالجنس، السن، العرق، و المركز، الاجتماعي مثلا متغيرات يمكنها التدخل الرفع أو تخفيف التأثير الضاغط لمواقف معينة.

هناك عوامل عديدة أخرى بإمكانها أن تكون معدلة أو منتجة للضغط مثل: النظام الغذائي، النشاط الجسدي، الهوايات، العلاقات مسيطر- مسيطر. كما أن متغيرات كتاريخ الفرد، و خبرته، و اعتقاداته، و قيمه التي توجه سلوكه، أي شخصيته متغيرات مهمة يمكن أن تؤثر في التفاعل بين الفرد و البيئة، حيث أن العديد من خصائص الشخصية تتدخل في إدراك الموقف على أنه ضاغط.

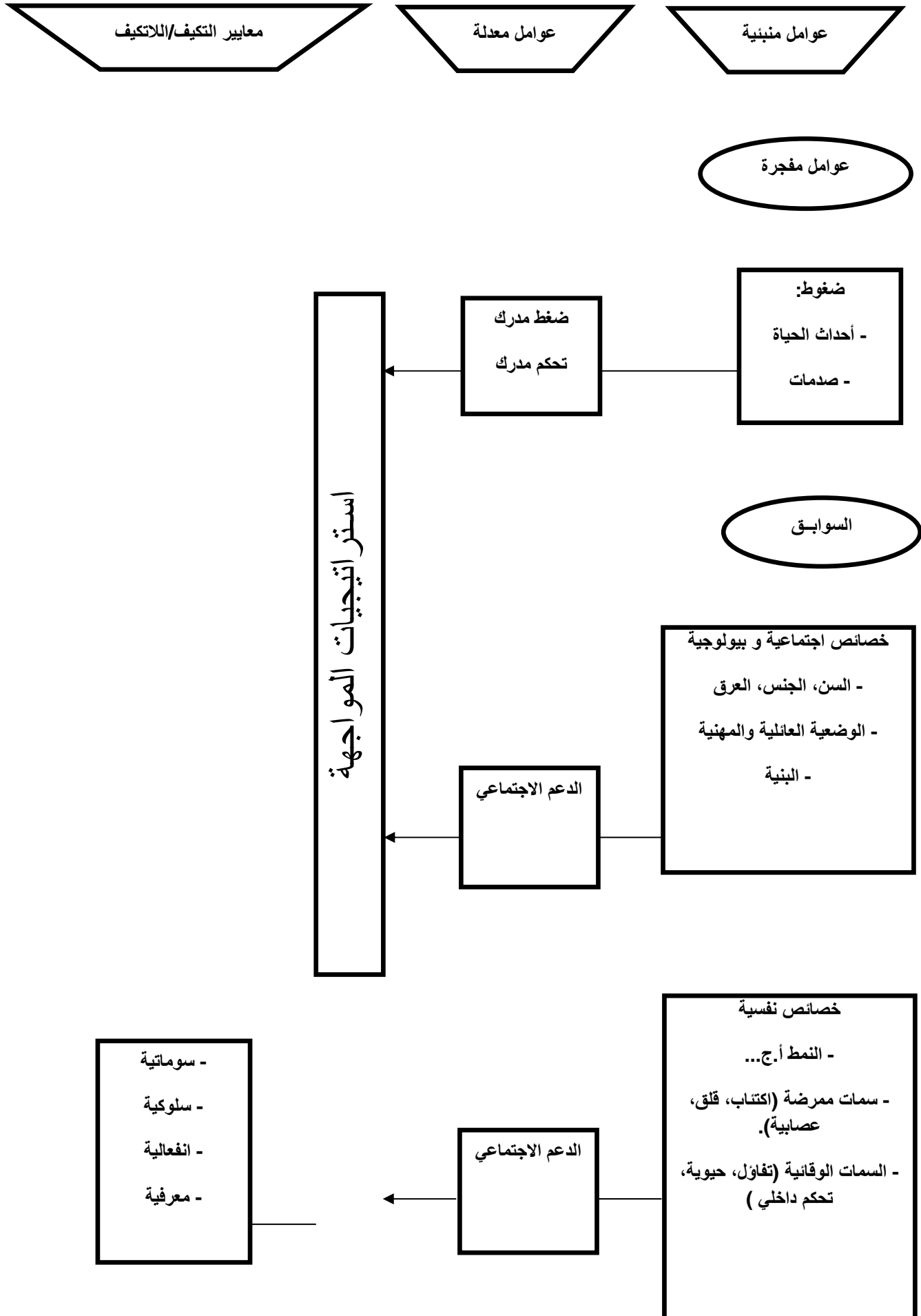
Transaction Stressante المعاملة الضاغطة

- سيرورات التقييم الذاتي (ضغط مدرك، تحكم مدرك).

- متغيرات موقفية (دعم اجتماعي متوفر، حالة قلق).

- استراتيجيات المواجهة (إدراكية، معرفية، وجدانية، سلوكية، و الانفعالية، والمعرفية

التي تعكس حدوث الضغط).



المخطط (21): النموذج التفاعلي لـ 1994 Bruchon-Schueitzer danteze

(المصدر : بن زروال، 2008، ص 44).

و على الرغم من أن هذا النموذج يتميز بالعمومية التي تجعل بالإمكان تطبيقه على أي موقف ضغط في أي مجال من مجالات الحياة، إلا أنه أولى أهمية كبرى للعوامل الوسيطة في أهمية كبرى للعوامل الوسيطة في الضغط و أهمل العناصر الأخرى كأنواع الضغوط، و عواقب الضغط بأنواعها.

12- النموذج النفسي المعرفي للضغط:

Psychological (cognitive) Model of stress

يرى لازاروس Lazarus بأنه لكي يكون الموقف أو الحدث ضاغطاً، يجب أن تدركه على أنه كذلك، و أوضح ذلك في نموذجه النفسي (المعرفي) الذي صاغه سنة 1984 و يمثلته المخطط رقم (22)، الذي نلاحظ من خلاله أن الاستجابة للضغط تبدأ عندما يتم تقييم (معرفي وانفعالي) هذه الأخيرة على أنه خطير أي مهدد، و حدد لازاروس و فولكمان ثلاثة أنواع من التقسيم المعرفي:

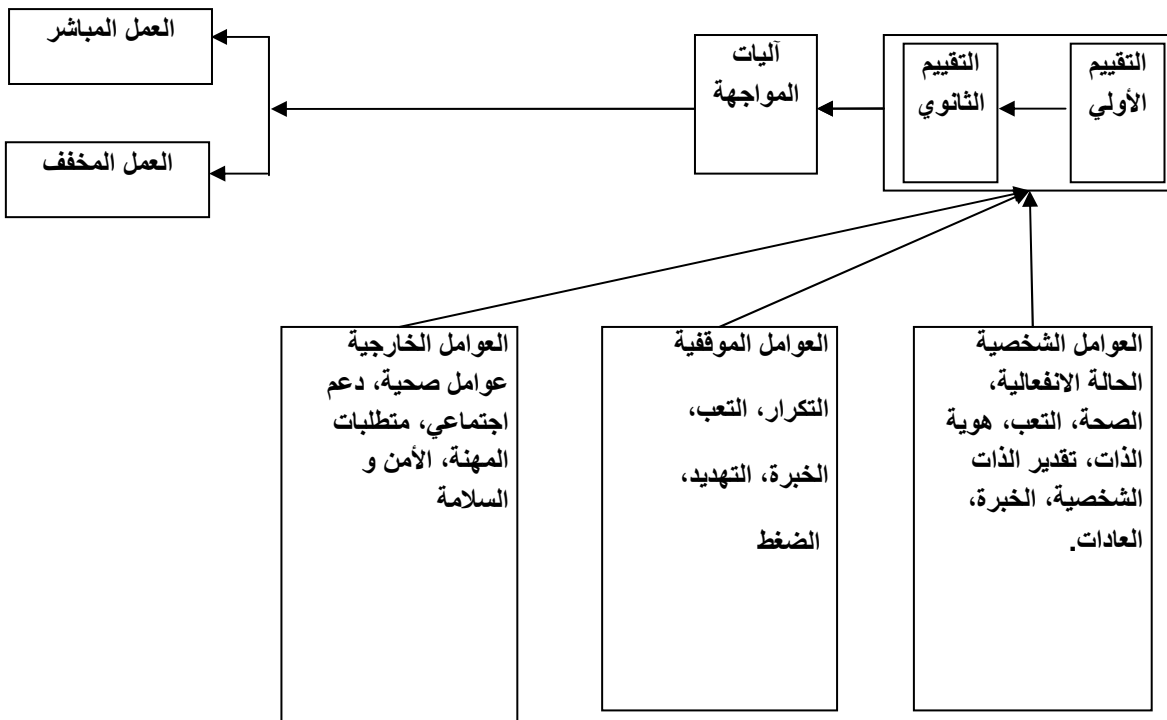
1- التقييم الأولي: تقيم فيه معطيات الوضعية بتحديد نوعية المنبه و مدى تهديده، و يسمح بالحكم على الموقف على أنه إما غير مزعج، أو إيجابي أو ضاغط. و يمكن تصنيف المواقف الضاغطة في ثلاث فئات: تحديات، تهديدات، و أضرار /خسائر.

2- التقييم الثانوي: يخص موارد المواجهة المتوفرة لدى الفرد، فيقوم بتقييم قدراته

الخاصة على إدارة الضغط، مهارته، دعمه الاجتماعي، موارده المادية، أو أي موارد تمكنه من إعادة التوافق مع البيئة.

3- إعادة التقييم: النموذج ديناميكي، حيث تؤدي أي معلومة جديدة حول المواقف أو

أحوال الفرد ذاته إلى تغيير التقييم منذ البداية.



المخطط (22):

النموذج النفسي (المعرفي) للضغط

(المصدر: حمداش، 2003، ص 101 بتصرف)

و تتأثر كلتا المرحلتين بعوامل (أنظر المخطط رقم) من مثل:

- طبيعة الضغط نفسه (نوعه و كمه).

- الخبرة السابقة بالضغوط المشابهة و المهارة في تحملها .

- خصائص شخصية الفرد (سماته، ومعتقداته ...)

- ذكاء الفرد و مستواه الثقافي.

- مصادر الفرد و إمكانياته (الدعم الاجتماعي، المعلومات...) و تقييمه لها .

- حالة الفرد الصحية.

و تنتهي سيرورة التقييم بالمواجهة، التي تنقسم إلى نوعين:

- مواجهة مركزة المشكلة: توجه فيها الجهود إلى تخفيف الظروف الضاغطة من خلال سلوكيات كجمع المعلومات، دارة الأهداف، إدارة الوقت، البحث عن الحلول ...

-مواجهة مركزة على الانفعال: تهتم بتعديل النتائج الانفعالية للحدث الضاغط، من خلال سلوكيات كالانسحاب الذهني أو الجسدي، الإنكار، الاسترخاء.(بن زروال، 2008، ص-ص، 35-36).

13- النموذج النفسي- اجتماعي لحلقة الضغط: Le modèle Psychosociale de

l'épisode de stress

اقترحه دومينييك لاسار D.lassare سنة 2002 الذي يرى أن الضغط يجب أن يتم تحليله كسيرورة فعل Processus d'action، في موقف اجتماعي بالضرورة، حيث لا يوجد

المنعزل، فهو إما حاضر مع الآخرين أو متأثر بالمجتمع، و بإمكان الآخرين أن يكونوا مصادر للضغط أو العكس دعما اجتماعيا. و يشمل تأثير السياق الاجتماعي كل مواقف الحياة اليومية أو المتطرفة (العزلة، الاحتجاز) من خلال دور التصورات الاجتماعية.

و عليه فان هذا النموذج تعاملي بالضرورة Transactionnel (أنظر المخطط رقم

(23)

، يفترض أن الفرد و البيئة يشكلان كلا له معناه الخاص. و تحدث صيرورة الضغط

المهني

كموجه من الأحداث) يكون فيه الفرد و البيئة في تغير مستمر، هذا التغير الذي يعتبر المحرك الأساسي للصيرورة. فيتغير التقييم المعرفي كلما تطور الموقف. و يأخذ الفرد في اعتباره هذه التغيرات بالحسبان خلال إعداد استراتيجيات المواجهة.

بيئة اجتماعية	تطورات اجتماعية	مدى بعيد تنشئة اجتماعية تعلم
ضغوط و موارد	تقييم + مواجهة تقييمات + إستراتيجية تصرف (انفعال و معرفة)	نتائج المواجهة فعل/ لا فعل + تغذية راجعة
فرد اجتماعي	شعور التحكم توقعات النتائج	مدى قصير توافق تكيف اضطرابات
"الرهان"	"الصيرورة التعاملية"	"المواجهة"

المخطط رقم (23):

النموذج النفس- اجتماعي لحلقة الضغط

(المصدر: بن زروال، 2008، ص 45).

فالضغط حسب هذا النموذج ليس نموذجا توازنيا ثابتا Homéostatique للعودة إلى التوازن، بل هو نموذج لإدارة التغير. و تتكون حلقة الضغط وفقه من ثلاثة عوامل هي:

1- الرهان l'enjeu:

حيث يفترض النموذج أن الضغط يظهر في مواقف يكون فيها رهان في بيئة مكونة من ضغوط و موارد. وانطلاقاً من هذه النظرة يشكل الفرد و جماعته و البيئة أجزاء من نفس الواقع، حيث يدرك الفرد الموقف غالباً كتهديد فيه مخاطرة، تحتل الربح و الخسارة بالنسبة له أو بالنسبة لجماعته.

2- المعاملة la transaction

التقييم المعرفي و الوجداني للموقف و معايير من طرف الفرد أو الجماعة يستدعي صيرورة خاصة للضغط، حيث يمكن تشكيل تصور اجتماعي من تخفيف أو تضخيم تقييم للرهان

(تهديد، ضرر، خسارة أو تحدي). و بذلك فإن بعض الأشخاص تبعاً للجماعة التي ينتمون إليها يتموقعون في حلقة ضغط، دون البعض الآخر على الرغم من مواجهتهم نفس الموقف.

3- المواجهة Faire - Face

هي إعداد مشروع تدخل لتعديل الموقف وجعله متحماً. تعتبر التطورات الاجتماعية مفيدة للمواجهة، حيث تسمح بإعادة تقييم المشكلة، و تشكل دليلاً للتصرف، كما تعتبر هي ذاتها فعلاً، فتبعاً للتصورات الاجتماعية المختلفة تختلف أساليب المواجهة.

و هنا يشار إلى أهمية الدعم الاجتماعي كعامل وسيط في المواجهة، على أنه لا يكون فعالاً إلا إذا كانت هناك وحدة إيديولوجية بين الفرد و دعمه، بل حتى انتماء لنفس الجماعات و لصيرورات الضغط التفاعلية تأثيرات رجعية rétroactive على الفرد في شكل تنشئة اجتماعية و تعلم أي تغير مستمر للفرد و لاستراتيجياته في المواجهة. فالتطورات الاجتماعية تؤدي إلى تغير السلوك، لكنها تتغير به أيضاً. (بن زروال، 2008، ص-ص، 45-46).

14- نموذج تفسير ظاهرة الضغط و استراتيجيات مواجهتها :

قدم لطفي راشد 1992 نموذجاً توضيحياً لتفسير ظاهرة الضغط واستراتيجيات مواجهتها يمثل المخطط رقم (24) الذي من خلاله نلاحظ أن:

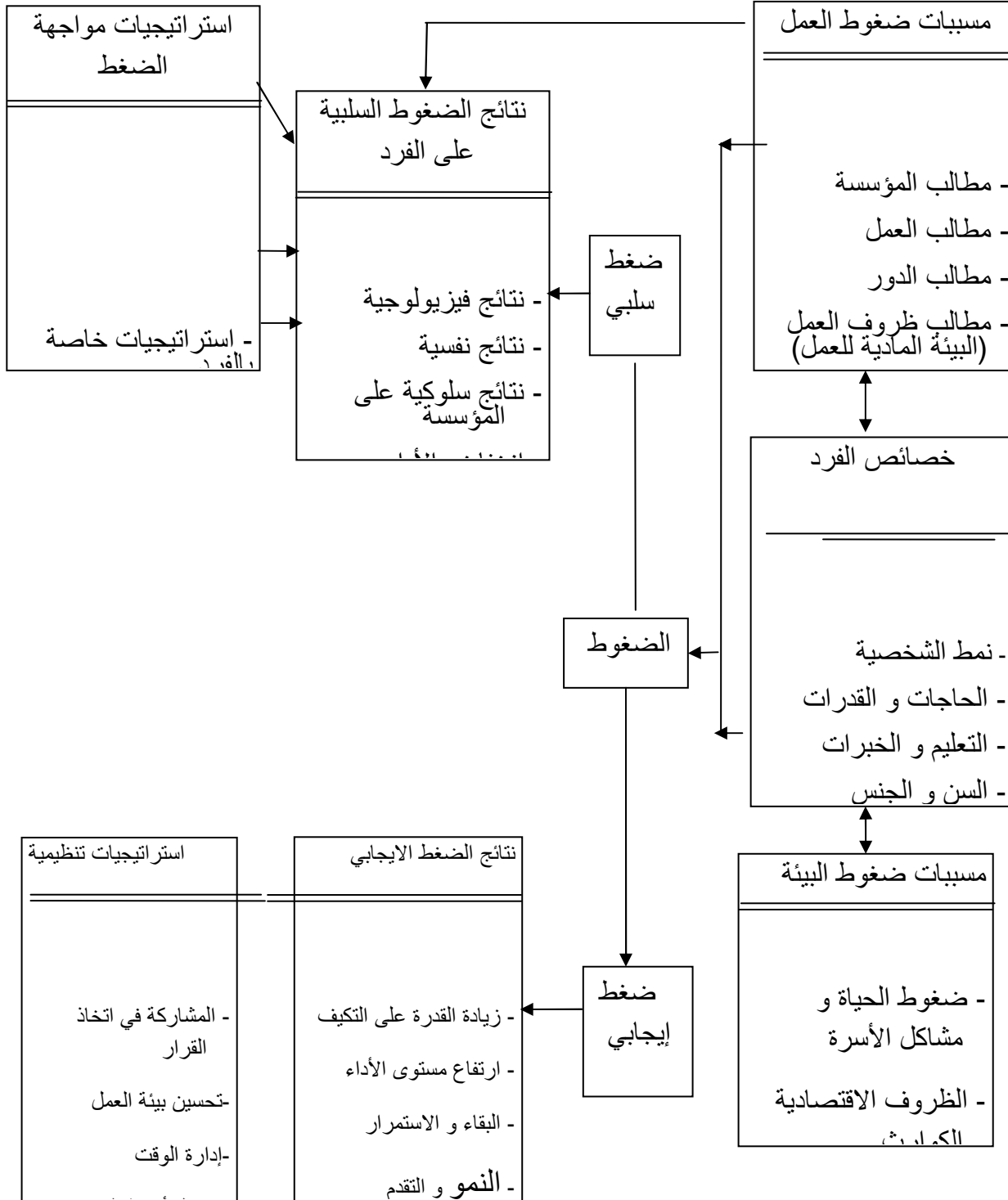
مصادر الضغط المرتبطة بالعمل مثل مطالب النمو الوظيفي، الظروف الفيزيائية للعمل...، و مصادر الضغط المرتبطة بالبيئة كمشكلات الأسرة، و الكوارث، و الظروف الاقتصادية...، و خصائص الفرد كنمط الشخصية، و الإدراك، و القيم و العادات...، عندما تتفاعل فيما بينها تؤدي إلى حدوث الضغط لدى الفرد. هذا الضغط الذي تصبغه طريقة إدراكه بالصبغة السلبية أو الايجابية، و كل نتائجها ، فالضغط السلبي مرتبط بنتائج من مثل : انخفاض الأداء و صعوبة التكيف. أما الضغط الايجابي فمرتبط بنتائج كالنمو و التقدم، وارتفاع مستوى الأداء، و زيادة القدرة على التكيف. و تحدد استراتيجيات المواجهة على أساس العوامل السابقة و هي متنوعة منها الخاص بالفرد و منها الخاص بالمنظمة ككل. (بن زروال، 2008، ص- ص، 41- 42).

04 مواجهة الضغوط

03 نتائج الضغط

02 الضغط المدرك

01 التفاعل بين مسببات الضغط



• تأثيرات الضغط:

إن الضغط ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتجنبها، فوجود مستوى معين منه لا يضر بالفرد، بل هو ضروري للإستمرار في حالة نشاط، حيث يعبر عنه "بملح الحياة" نظرا للدور الهام الذي يلعبه في تنشيط العضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة، وفيما يلي لمحة عن هذا التنشيط الفيزيولوجي.

1/ الاستجابة الفيزيولوجية للمواقف الضاغطة:

يستجيب الجسم للضغوط على اختلاف أنواعها وفق سيرورة فيزيولوجية أساسها تنشيط مركز الضغط في الدماغ، أي الهيپوتلاموس *hypathalamus* الذي يقوم بدوره بتنبيه محورين (أنظر المخطط رقم (***)) هما:

1- الجهاز السيمثاوي المستقل: *systeme nerveux sympathique*

autonome (SNSA)

المسؤول عن الإثارة العصبية المباشرة للعضلات والأعضاء بهدف تسريع النبض ورفع ضغط الدم، وتوسيع الحدقتين ... مما ينتج عنه تدفق سريع للأوكسجين باتجاه الدماغ والعضلات، باعتبار دورهما الرئيسي في الاستجابة السلوكية للضغوط.

كما يشير لب الكظر لإفراز الأدرينالين *Adrénaline* ، والنور أدرينالين *noradrénaline* في الدم، الأدرينالين الذي له نفس تأثير الجهاز العصبي السمبثاوي، أما النور أدرينالين فمن خلال تأثيره على الغدة النخامية، يكون مسؤولا مباشرة عن إفراز السكر في الكبد.

2- الهيپوتلامو-النخامي-القشر كظري: *hypothalamo-hypohyso-*

surrénalien(HHS) حيث يقوم الهيپوتلاموس بتنبيه الغدة النخامية التي تفرز هرمون الأدرينوكورتروفي (*adrénocorticotrophie (ACTH)*) الذي ينشط إفراز قشرة

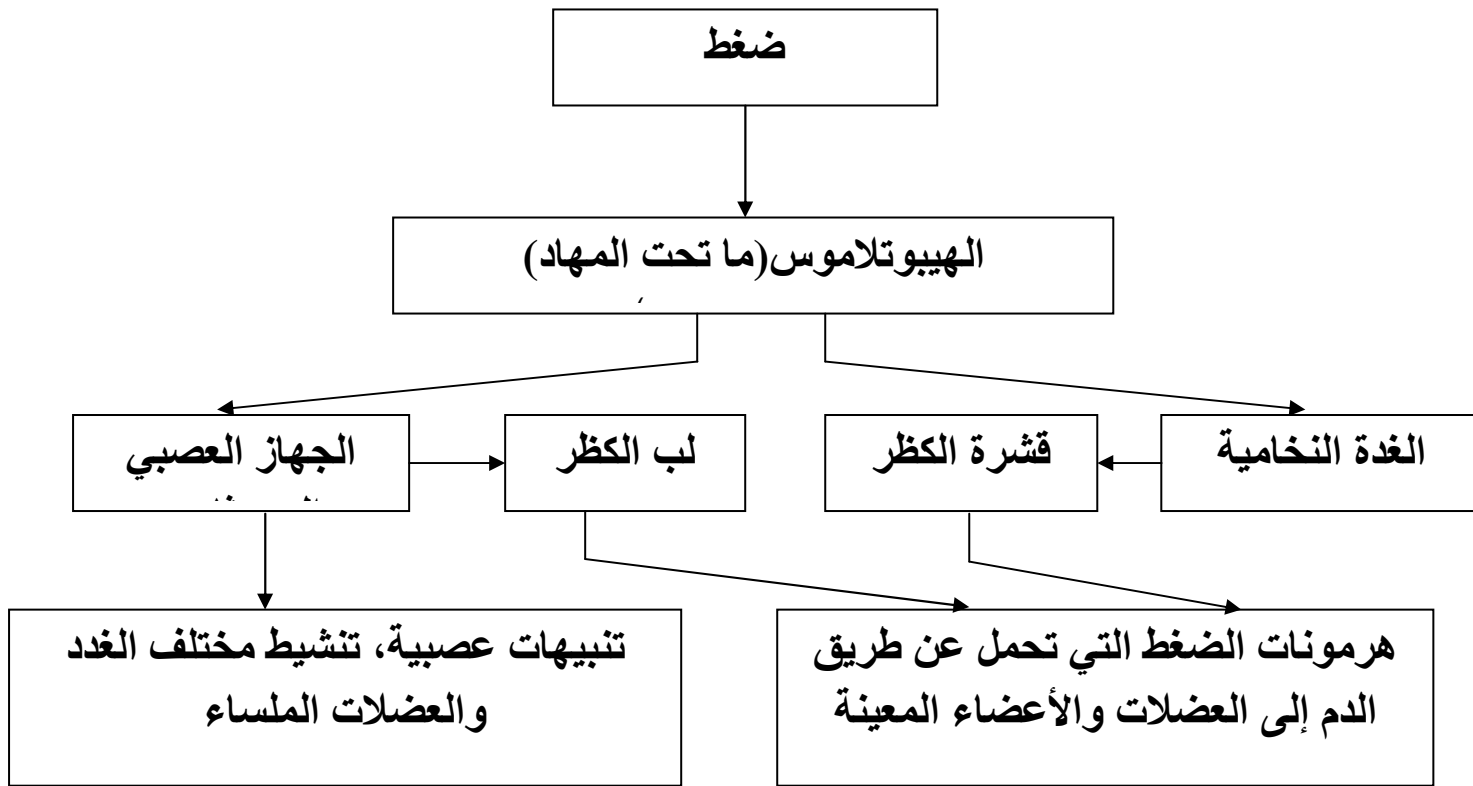
المهني

الكَظَر لمجموعة من الهرمونات أهمها الكورتيزول cortisol المسؤول عن تنظيم مستويات السكر في الدم، وبالتالي الكامن وراء تكثيف تزويد الدماغ والعضلات بالطاقة خلال المواقف الضاغطة.

المخطط رقم (***):

يوضح الاستجابة الفيزيولوجية للضغط.

(المصدر: بن زروال، 2008، ص 73).



إضافة إلى هذين المحورين الأساسيين، تشير الضغوط نشاط أجهزة عصبية أخرى، فاسحة المجال لإفراز مجموعة من الوسائط الكيميائية الأخرى:

1- الجهاز الدوباميني systeme dopamiennergi المرتبط بإفراز

الدوبامين dopamine الضروري للسيرورات المعرفية (التعلم).

2- الجهاز اللبي systeme limbique، الذي يلعب دورا في التذكر والتحليل

الإنفعالي للمعلومات المتعلقة بالضغوط.

3- جهاز النواة المقوسة systme du noyau arqué المسؤول عن إفراز الأندروفينات endorphines (قاتلات الألم).

4- البرولاكتين، السيروتونين، هرمون النمو ... كلما جزء من النسق الهرموني للضغط.

وفي خضم هذا التنشيط الفيزيولوجي لتأمين الطاقة اللازمة لإستجابة سلوكية إزاء الضغط، يتم تخفيض وتيرة بعض الأنشطة التي تعتبر ثانوية في هذه المواقف كالهضم، وإفراز اللعاب والمخاط.

وتجدر الإشارة إلى أن الأنظمة سابقة الذكر تتكامل وتتبادل التأثير بحيث تختلف من شخص لآخر، الأمر الذي يفسر الاختلافات الكائنة في الإستجابات السلوكية للأفراد إزاء الضغوط. إضافة إلى أن الحالة الطبيعية إفراز مختلف تلك الهرمونات، وكذا التنبيهات العصبية قبل التعرض للموقف الضاغط تؤثر في سيرورتها خلاله، وبالتالي في السلوك الإستجابي للفرد. (ابن زروال، 2008، ص ص 72-74).

وتتضمن الاستجابة الفيزيولوجية للضغط أيضا استجابة الجهاز العصبي للإرادي والغدد الصماء التي تزداد إستثارته بفعل الضغط، وزيادة معدلات نبض القلب وزيادة ضغط الدم، وارتفاع مستوى السكر، وتوجه كمية كبيرة من الدم للعضلات والرئتين، وانطلاق الكوليسترول في الكبد، وجفاف الفم، وتحول الدم من سطح الجلد إلى أماكن أخرى في الجسم، وزيادة التعرق، والامساك، وفقدان الطاقة وزيادة معدل التنفس.

ويشير محمد عويضة إلى أن أغلب النظريات المعاصرة لهذه الاضطرابات تدور حول النموذج التالي:

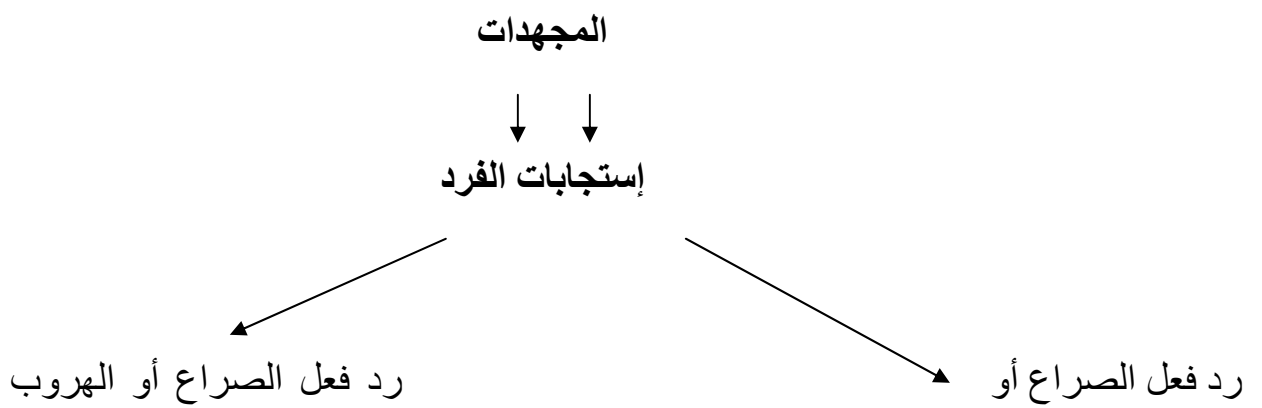
موقف منبه ← استجابة فيزيولوجية ← اضطرابات

فالمواقف المنبهة تثير الأنشطة الفيزيولوجية التي يمكن اعتبارها مظاهر هامة للسلوك الانفعالي لدى الأفراد الذين يواجهون ضغوطا نفسية، وكلما تميزت هذه المواقف

المهني

بالمدى والشدة والاستمرارية حدث الخلل والانجراح في أجهزة الجسم المشاركة في الموقف الانفعالي، أي أن الاضطرابات السيكوسوماتية ماهي إلا تصرف للتوتر عن طريق الأعضاء في حالة العجزة عن ذلك بوسيلة أخرى. (كامل عويضة، 1996، ص 82)

وأكد سيلبي selye أن تعرض الفرد للضغوط المتكررة والشديدة في نفس الوقت يمكن أن يضيفي إلى أعراض مرضية على الجسم (أكرم عثمان، 2002، ص 53)، والمخطط الموالي يلخص نشاط الأجهزة المفترزة والناقلة للسائل العصبي في ظل استجابة الفرد للمجهادات على شكل نوعين من رد الفعل:





المخطط رقم (27): يوضح تشغيل الأجهزة المفترزة والناقلة للسائل العصبي (المصدر: ستورا، 1997، ص 77).

يقوم الهيموتلاموس بإفراز هرمون نشيط الجهاز العصبي الودي (السيمبثاوي) الذي يحرر النور أدرينالين من الأعصاب الودية المتصلة بأعضاء الجسم الواقعة تحت سيطرته. (شخام، 2007، ص 102). مما يؤدي إلى تغيرات فيزيولوجية منها:

-زيادة معدل التنفس واتساع الشعب الهوائية الذي يضمن أكسدة جيدة للدم.

-تحفيز الكبد على إطلاق الغلوكوز.

-زيادة ضربات القلب.

-توسيع أو تضيق الأوعية الدموية.

-تمدد الشرايين التاجية.

-حث لب الكظر على إفراز الكاتيكولامين. (جالكين رينو، 1998، ص 27-

(30)

إن إفراز هذه الهرمونات يعد حالة طبيعية خاصة في الاستجابة البيولوجية لمصادر الضغط، ولكن الخطر يمكن في بقاء هذه الهرمونات مرتفعة بشكل مفرط نظرا لحالة القلق المزمن، وهو ما يؤدي إلى استمرار نشاطها المرهق للأعضاء التي تؤثر عليها

المهني

فتجعلها عرضة للإضطراب ومهيئة للإصابة بالمرض خاصة في حالة استمرار وتراكم مصادر الضغط والتوتر الناتج عنها، حيث يشير ستوار stora إلى أنه يمكن أن يكون للتنشيط نتائج خبرة إلى جانب التسبب بالمرض. (ستوار، 1997، ص 92)

ويذكر ميشوبنوم Meichenbaum أن الجسم بحاجة إلى زمن للخلاص من المواد السامة التي طرحها في الدم بسبب التوتر، كالأندوفين والأدرينالين وزيادة السكر، فإذا لم تتاح له هذه الفرصة وبالتكرار فإن الجسم يتعرض للعطب ويؤثر تأثيراً مباشراً على الصحة، فالغدد السمبثاوية إضافة إلى هرمون الأدرينالين تخرب الشرايين والجهاز العضوي إذ تابعت صب إفرازاتها في الدم بصورة دائمة، مما يؤدي إلى الإصابة بأمراض القلب والشرايين.

كذلك تتأثر الغدد اللمفاوية المسؤولة عن الدفاع عن الجسم وهو ما يؤدي بدوره إلى إبطاء الجهاز المناعي في الجسم بسبب الانفعال والتوتر، فيصبح أكثر عرضة للأمراض الصدرية ونزلات البرد والزكام، خاصة إذا رافق التوتر استعمال مواد مهدئة كالفاليوم أو منشطة كالنيكوتين. (شخام، 2007، ص 104)

* تأثيرات الضغط على مستوى الفرد:

يشير هوارو D-Hoareau إلى أن الفرد يستجيب للمواقف الضاغطة عبر خمسة سبل ممكنة هي:

1- التكيف وتحقيق مطالب البيئة:

حيث يتغير الفرد ويشارك في التغيير، فتكون المواقف الضاغطة فرصاً له للنمو والتطور تصاحبها اضطرابات جسمية ونفسية بسيطة تشمل:

*-تنشيط الدورة الدموية على مستوى الجهاز العصبي والجهاز العضلي، مع ظهور عرضي لأعراض كالخفقان، ارتفاع ضغط الدم الشرياني، تشنج وتوتر عضلي، اضطراب النوم، قلق معتدل ...

المهني

*تنشيط النشاط الجنسي، والنشاط الهضمي (اضطرابات هضمية متنوعة)، والدفاعات المناعية (التهابات تنفسية بسيطة...)

وبإقبال الفرد على التغيير، يمر بمرحلة تعلم قد تطول أو تقتصر، يصنف بموجبها ما اكتسبه من إجراءات إلى فئتين:

-الخاصة بالسلوكات الآلية الجديدة الأقل استهلاكاً للطاقة.

-الخاصة بالسلوكات المتحكم فيها والتي تحتاج إلى انتباه وتركيز أكثر.

-وبتحقيق الهدف التوتر، فيهدأ الفرد وتختفي الاضطرابات الملاحظة. لكن تكرار هذه المواقف بإمكانه أن يضعف الفرد على المدى البعيد، بسبب ما ينتج عنها من أثر تراكمي لتأثيرات الضغط العصبية- الهرمونية والنفسي.

2- تثبيت دون تكيف ولا نمو:

حيث يعترض الفرد مطلب لا يستطيع مواجهته، فيقع تحت ضغط عدم القدرة على تحقيقه وتحت ضغط الطاقة التي أعدت لهذا الغرض دون جدوى. ويتميز هذا الوضع الواسطي بظهور اضطرابات وظيفية، حيث يشكو الفرد، لكن التحاليل والفحوصات لا تظهر أي إصابة عضوية فعلية. وتشمل هذه الأخيرة:

***اضطرابات جسمية:** على رأسها التعب غير المصرح به دائماً أو حتى المستتر خلف نشاط تعويضي مبالغ فيه، آلام متنوعة تصيب أي جزء من الجسم، آلام هضمية، آلام بين الأضلاع، صداع، زكام ...

***اضطرابات سلوكية:** كالعُدوانية والعصبية، واضطرابات النوم (زيادة أو نقصاناً)، اضطرابات غذائية مع ما يتبعها من زيادة أو فقدان في الوزن، زيادة استهلاك التبغ والكحول، والشكولاطة... وأحياناً مواد أخطر (المخدرات).

***اضطرابات جنسية:** نقص الشهوة وكذا القدرة الجنسية وبصفة عامة فإن الفرد في هذه الحالة، إما أن يحمل مصادر الضغط مسؤولية كل معاناته أو أنه لا يرتبط تماماً بين

المهني

الضاغط ومعاناته، ويبحث إذ ذاك عن سبب آخر معتبرا نفسه دائما ضحية لا بد لها بتاتا في الوضعية التي آل إليها.

3-الهروب:

حيث لا يتوافق تكيف الفرد مع المطلب، سواء لكن هذا الأخير أكبر من قدراته، أو لأن إدارة الضغط كانت سيئة، أو لأن هناك تراكما للمجهادات، فيختار الفرد حينها الهروب. ليس الهروب من المسؤوليات وإنما اختيار التوجه إلى بيئة أخرى، حيث يمكنه استعمال إمكانياته وتطويرها، وبهذا السلوك يستطيع تقويض خطر تفاقم ما يمكن أن يشعر به من اضطرابات.

لكن نمط التنشئة عادة ما يضيفي الشعور بالذنب على مثل هذه الإختيارات، مما يجعل القيام بها صعبا.

4-الاتجاه ضد مصدر الضغط:

لا يستطيع الفرد أن يتكيف مع المطلب، لكنه لا يجد-في ذاته الوقت- مخرجا بناء، فيقرر التخلص مما يعتبره سببا لمشكلته، كأن يقطع خط هاتفه حتى لا يزعجه، وقد يصل به الأمر إلى التخلص من شخص ما.

5-الانحراف المرضي:

في حالة اشتد الضغط، ولم يتمكن الفرد من تحقيق المطلب أو الهروب أو التخلص من مصدره، تظهر لديه أمراض يصنفها هوارو 2001 إلى: أمراض وظيفية، أمراض سيكوسوماتية، وأمراض نفسية ويرتبط ظهور هذه الأمراض بتوفر:

-ضغط كاف من حيث الشدة والنوعية.

-رابط بين الضغط والعضو، يتكون حسب معاشية الفرد للموقف الضاغط وإدراكه له. هذا الأخير الذي يتأثر بعوامل فطرية (الوراثة، البنية الجسمية) وعوامل مكتسبة (التنشئة) وكذا بما يستخدمه الفرد من آليات دفاعية.

أ- الأمراض الوظيفية:

يختلف المرض الوظيفي عن الاضطراب الوظيفي، بكون هذا الأخير حدث منعزل في العضوية وفي الزمن، وهو ما يشكو منه الأفراد غالباً في بداية موقف ضاغط. بينما يتميز المرض الوظيفي بوجود تكرار، وإزمان chronicite، وإدراج في جدول إكلينيكي أكثر تعقيداً، وهو بذلك يشكل تعبئة للضغط.

ورغم أن الفحوصات في حالة هذه الأمراض- لا تظهر شيئاً، إلا أن الفرد يستمر في الشعوب الفعلي بمختلف الآلام والمعاناة، مما قد يدفعه للمبالغة في الفحص والتداوي دون جدوى، بحثاً عن تفسير عقلائي لحالته، وهناك من يرى في هذه المعاناة تعبيراً غير لغوي، تشكل الآلام مفتاح شفوته، وتشمل هذه الأمراض مجموعة واسعة ومتنوعة من الآلام والاضطرابات منها:

- التعب المزمن.
- آلام العمود الفقري غالباً بسبب توتر وألم العضلات الفقرية.
- آلام صدرية كآلام ما بين الأضلاع، وغصة الصدر.
- أنواع الصداع المرتبط بالتوتر النفسي.
- اضطرابات هضمية كالغصة في الحلق، وآلام البطن وانتفاخه، عسر الهضم، واضطرابات الشهية.
- اضطرابات النوم.
- اضطرابات جنسية.
- اضطرابات جلدية كالحكة دون إصابة ظاهرة.

ب- الأمراض السيكوسوماتية:

في هذه الحالة تكون هناك إصابة فعلية في جهاز أو عضو معين من الجسم، وتشمل أمراض كثيرة منها:

- ارتفاع ضغط الدم الأساسي والذبحة الصدرية.
- القرحة، والتهاب المعدة، والتهاب المستقيم.
- الربو، والتهاب الجيوب الأنفية.
- السرطان (الثدي، عنق الرحم، الأورام القتامية mélanomes ...).
- أمراض جلدية كالتهاب الأدمة الدهني dermite séborrhéique والهدف psoriasis ، والإكزيما وبعض أنواع حب الشباب، والحساسية.
- بعض أنواع السكري، وبعض أنواع البدانة، وبعض الأمراض الدرقية.
- أغلب النوبات الروماتيزمية الحميدة.

ج- الأمراض النفسية:

بإمكان حدث مجهد أن يشير مرضا نفسيا، أو يساهم في تفاقم حالة موجودة سلفا، أو إظهارها بعد أن كانت كامنة، ويمكن تلخيص الأمراض النفسية ذات العلاقة بالضغط فيما يلي:

- الأمراض النفسية بعد الصدمة.
 - القلق.
 - الاكتئاب.
 - تناذرات القلق- الاكتئابي.
 - اضطرابات السلوك كالإدمان على الكحول أو المخدرات على مستوى الفرد، والعوانية، والعنف، والانعزال، والتمرد على المعايير والعادات، والانحرافات الجنسية على مستوى العلاقات الاجتماعية، وكذا ظهور تناذر الاحتراق النفسي، والتغيب على الصعيد المهني ...
- أما أجربارت وديلماس فريان أن الفرد الذي يقع ضحية الضغط، يستجيب على ثلاث مستويات متداخلة ومتشابكة:

1/- فقد تكون الاستجابة نشطة réaction active

المهني

فيظهر سلوكيات تجنبية بتغيير عمله، أو تجنب الصراعات أو النقاشات أو المسؤوليات، وقد يصل إلى حد الهروب، فيغير مكان سكنه أو ينفصل عن قرينه، كما قد يرد بالعدوانية فتكثر الخلافات العائلية والصراعات المهنية.

2- وقد تكون الاستجابة سلبية *réaction passive*

في حالة عجز الفردي عن الاستجابة النشطة يستجيب سلباً:

- فيعاني من التعب ونقص الحيوية، واضطرابات النوم، واضطرابات جنسية، ويكون الفرد بذلك قد صار مكتئباً *déressif*.
- أو قد يشعر بالقلق في مواجهة أبسط المشكلات، ويفقد التحكم في انفعالاته، ويظهر صعوبة في النوم، واضطرابات في علاقاته وحياته العاطفية، ويكون الفرد بذلك قد صار محصوراً *angoissé*.
- وفي بعض الحالات تظهر الأعراض السابقة معاً، فيكون الشخص مكتئباً ومحصوراً في نفس الوقت.

3- أو قد تكون الاستجابة جسدية *réaction Somatique*

فعندما ينهك الجسم بسبب الاستنفار المفرط للجهاز الدفاعي ويصل إلى حدود قدراته تظهر أعراض مرضية كالسرطان، الذي يعتبر السبب الأول للوفيات التي تحدث خلال الأشهر الستة الأولى التالية للحداد، أو أمراض الأوعية والقلب، أو القرحة المعدية أو ارتفاع ضغط الدم، أو أمراض جلدية أو الربو أو الحساسية. (بن زروال، 2002، ص ص 41-42)

ومن العلماء أمثال Dy leir, yates, Gbson من يصنف تأثيرات الضغط إلى تأثيرات سيكوسوماتية وأخرى نفسية، وسلوكية، ومعرفية كما يلي:

1- تأثيرات سيكوسوماتية:

يعرفها العالمان فاييان Lphabien ودكستلو D-Dixctello بأنها مجموعة الأمراض التي تصيب أجهزة الجسم أو وظائفه، وتكون من الحدة والاصرار بحيث تعجز

المهني

أشكال العلاج الطبي المعروفة عن مقاومتها أو التخفيف من حدتها. فالاضطراب السيكوسوماتي يحدث نتيجة اختلال شديد في توازن الكيمياء الفيزيولوجية نتيجة لضغط سيكولوجي. (ناصر زبدي، 1998، ص 174)

وقد لاحظ هانسن Peter Hanson 1996 من خلال خمسة عاما قضاها في ممارسة مهنته كطبيب عائلة أو نسبة 80% من مجموع المرضى الذين قام بعلاجهم كانوا مصابين بحالات مرضية ناجمة عن ضغوط، وأن الغالبية العظمى من هذه الحالات منشؤها مكان العمل. (بن زروال، 2008، ص 81)

وفيما يلي عينة من هذه الاضطرابات:

• أمراض الجهاز المناعي:

إن الجسم بطريقة عمله هو الأداة العملية للتعبير عن الضغط الذي يختلف تأثيره بين أو عن الصحة والمرض حسب مقاومته هذا الجسم، فإذا كان خائر القوى تضاعف المظهر المعنوي لمصادر الضغط، بينما عندما يكون مقاوما فإننا نكون أقل قابلية للإنجراف، ويستنتج من هذا كله أن السهر على ما يتعلق بالصحة العامة في الحياة تتعلق خطوته الأولى بمقاومة الضغط. (جالكلين رينو، 1998، ص ص 133-134)

وقد أوضح هيج Hugge أن الضغط كان له تأثير على مقاومة إنطفاء حالة النشاط الكهربائي للجلد. (هارون، الرشيد، 1999، ص 36)

وقد توصلت دراسات عديدة مثل دراسة بروس ماكوين Brus Mc wen في بحث نشره عام 1993 حول العلاقة بين الضغط والمرض إلى أن وظيفة المناعة قد تغيرت إلى درجة تسارع فيها العامل المسبب لمرض سرطان الثدي، وزادت سرعة التأثير بالعدوى الفيروسية. (Dantzer, 2001, p224)

وضمن ذات السياق أشار الطبيب الإغريقي جالينوس Galenese إلى أن احتمال إصابة المرأة المكتئبة بسرطان الثدي يفوق احتمال إصابة المرأة المتفائلة بالمرض نفسه، ولقد أظهرت دراسة ناصر ابراهيم حول علاقة الضغوط النفس اجتماعية والاكتئاب ببعض

المهني

جوانب جهاز المناعة لدى الإنسان إلى أن الضغوط تؤثر على أداء جهاز المناعة من خلال التأثير على أداء الخلايا المناعية البائية والتائية، ويذكر أن أهم العوامل الوسيطة بين الضغط وجهاز المناعة هو الجهاز العصبي المركزي الذي يتفاعل مع جهاز المناعة والغدد الصماء، حيث أن الضغط يؤثر على المناعة من خلال التنبيه العصبي أو من خلال الهرمونات. (شخام، 2007، ص 105)

أوضح كوبر 1984 أن أحداث الحياة المجعدة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بظهور أنواع عديدة من السرطان، وهو بذلك يتفق مع ماكلياند 1985 الذي توصل إلى أن الضغط يؤدي إلى انخفاض نشاط الجهاز المناعي. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 33)

وهذا ما أثبتته دراسة نشرها باترون ومعاونوه سنة 1977 حول الاستجابة المناعية في حالات الضغط على عينة من دم (26) أرملة بعد أسبوعين من حدادهن على أزواجهن، وتم مقارنة النتائج مع عينة أخرى مؤلفة من نساء عايدات لم تعرفن الحداد في عائلاتهم خلال الستين السابقتين، فوجد أن عدد الخلايا اللمفاوية وغيرها لا يختلف لكن لوحظ تراجع في أداة الخلايا بعد ستة أسابيع من بدء الحداد، وأن هناك انخفاض في الطاقة المناعية للجسم. (السيد عبد الرحمان، 1999، ص 271)

وفي دراسة نشرت عام 1984 أجراها جلازر Kiecolt Glaser وفريقه حول التغيرات التي تطرأ على أنواع الخلايا اللمفاوية لدى طلبة الطب خلال فترة الامتحانات، لاحظ خلالها انخفاضاً في العدد النسبي للخلايا اللمفاوية نسبة للعدد الكلي للخلايا البيضاء، إضافة إلى انخفاض نسبي للخلايا اللمفاوية من النوع T دون تغيير في العلاقة T مساعدة/ T القاتلة، وانخفاض في القوة الميتوجينية (PHA و COM A)، وانخفاض في النشاط NK، هذا الأخير الذي كان أقل كلما كان الطلبة قد واجهوا تغيرات هامة وكبيرة أو عانوا من عزلة اجتماعية. (بن زروال، 2008، ص 87)

• اضطراب معدل الهرمونات:

تضاربت نتائج البحوث بهذا الشأن حيث أفضى بعضها إلى ارتباط مواجهة المواقف الضاغطة والانفعالية بتزايد النشاط القاعدي للمحور الهيبوتلامي-النخامي-

المهني

الأدرينالي، مع ارتفاع مستويات الكورتيزول في البول، والبلازما واللعاب، في حين بينت بحوث أحدث تراجع هذا النشاط ومستويات أقل من 17 هيدروكسيكو تكوسترويد (17-OHCS)، أو مستويات قاعدية منخفضة من الكورتيزول في البلازما، كما لوحظ في تجارب مخبرية انخفاض مستوى الكورتيزول لدى أفراد يعانون من الضغط المهني المزمن.

وكانت هذه الصيرورة الهرمونية في الماضي البعيد آلية دفاعية تتيح للإنسان الاستجابة طبيعياً للضغط، سواء بالهروب أو الهجوم.

لكنها حادت اليوم عن سيرتها وصارت الاستجابة نفسية أكثر، فغدت الطاقة المدخرة مضرة.

ويشير برونز وزملائه Brunner (2002) إلى أن الإفراط في إفراز الهرمونات يؤدي إلى ظهور تتطور إلى مرض السكري، وبارتفاع الضغط الشرياني واضطراب أيضا اللييدات. (بن زروال، 2008، ص 82)

• ارتفاع ضغط الدم والكوليسترول:

إن علاقة الضغط النفسي بارتفاع ضغط الدم أثارت اهتمام الكثير من العلماء والباحثين، إذ يرتبط ضغط الدم بالصراعات الاجتماعية المزمنة بضغط العمل خصوصا، حيث تجتمع متطلبات العمل القاسية مع ضعف الشعور بالسيطرة، ويختلف دور الضغط النفسي في نشوء ضغط الدم المرتفع وتطوره عند الأشخاص ذوي الخطورة العالية عنه عند الأشخاص الذين ليس لديهم مثل هذه العوامل. (شليبي تايلور، ***، ص 744)

ويتبين في هذا الصدد فرائش French وكابلان caplan أن المصدر الرئيسي والمباشر المؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم هو الشعور بالمسؤولية على حياة الغير، مما يجعل الطيارين والأطباء ومراقبي الملاحة الجوية من أكثر الأفراد تعرضا لارتفاع ضغط الدم، وكذا ارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم نتيجة لثقل المسؤولية، واتخاذهم لقرارات تتسم بالخطورة والأهمية البالغتين، بالإضافة إلى فترات الراحة غير المنظمة وعوامل أخرى. (لوكيا، 2000، ص 17)

المهني

ووجد كوشران cochran في دراسة قام بها عام 1971 أن الضغط النفسي ينتج عنه زيادة في نشاط الجهاز العصبي المركزي الذي يسبب تقلص الاوعية، وهذا التقلص هو أهم أسباب ارتفاع ضغط الدم. (كامل عويضة، 1996، ص 139)

وتتصف شخصية مرضى ارتفاع ضغط الدم بأنهم يعيشون بشعور الإزاية وتوكيد منهم يقوم بإخفاء مشاعره كالخوف والغضب وبالتالي يسهمون في تضخيم توترهم الداخلي. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 26)

يعد إنسداد الأوعية، وهبوط القلب، والذبحة الصدرية من المؤشرات الدالة على تأثير المواقف الضاغطة على وظيفة القلب وبنيته، حيث يشكل الضغط آلية لتشغيل بعض عوامل الخطر، وقد أوضحت العديد من الدراسات مدى ارتباط الإصابة بأمراض القلب والشرابين بالضغوط النفسية، حيث تؤدي هذه الأخيرة إلى تفاعل داخلي في الجسم الذي بدوره يؤدي إلى إفراز هرمونات الغدة الكظرية وهرمونات الاستيرايويد في الدم والبول، وبالتالي يتأثر جهاز المقاومة في الجسم.

وفي هذا الإطار أثبتت دراسة أن الاكتئاب من العوامل المساعدة على ظهور أعراض الاحتشاء القلبي أو الموت المفاجئ، وأوضحت نتائج دراسة الدكتور روبيرمان أن نسبة الوفيات بأمراض الاحتشاء القلبي تزيد مع ارتفاع مستوى الضغط النفسي. (www.3iny.com)

وأكدت دراسة عديدة في الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا وبلجيكا هذه العلاقة حيث أنه وجد أن أصحاب المنصب العليا في مختلف مجالات العمل، حيث تتوفر العوامل المهيأة لذلك كالإجهاد الجسماني والتنافس والقلق في مجال العمل، والسعي بكل جهد لإرضاء الطموحات. (www.moh.gow.km)

وأشارت دراسة أخرى أجريت في جامعة أوهايو ohio إلى أن الضغط يحدث تغييرا في بعض العناصر المهمة في تركيب الدم، كما أنه يرفع بشكل خاص معدل الهوسيتين وهو حمض أميني يشار إلى أن له دور في مخاطر الإصابات الوعائية -القلبية، وهكذا يساهم الضغط في احتمال الإصابة بأمراض الأوعية الدموية والقلب قد تصل إلى السكتة القلبية.

المهني

(بن زروال، 2008، ص 83) ويدلل محمد السيد على علاقة الانفعال بأمراض القلب التي تتمثل في هبوط القلب وانسداد الأوعية الدموية وحتى الذبحة الصدرية من خلال الدراسات المقارنة بين البض والزnoj، حيث تعاني الفئة الأخيرة مستويات مرتفعة من الضغوط النفسية والاجتماعية. (محمد السيد عبد الرحمان السيد، 1999، ص 279)

ويرى كامل محمد عويضة أن الفرد يصبح أكثر تعرضا لأمراض القلب إذا كان ينتهج أسلوب قمع الشحنات الانفعالية خلال تفاعله مع الصراعات التي تواجهه. (كامل عويضة، 1996، ص 139)

• الربو:

يذهب لينك J-laennec بأن الربو علة وظيفية سببها تقلص الشعب الهوائية وتراكم المصل في النسيج الشعبي. تدوم نوبة الربو من عدة دقائق إلى عدة ساعات أو عدة أيام.

وتصنف دنبار F.Dunbar الربو إلى:

-**ربو خارجي:** يعود إلى عوامل خارجية مسببة للحساسية كالتراب أو حبوب اللقاح أو الاعشاب أو شعر الحيوان.

-**ربو داخلي:** يعود إلى التغيرات الانفعالية والصراعات المستمرة التي قد تسبب إثارة نوبة التنفس التشنجي. وغالبا ما يوجد النوعان معا.

تختلف أزمات الربو قلقا شديدا وذعرا وتبعاء، كما قد ينتج عن الأزمات القاسية انهيار في الجهاز العصبي وقد يؤدي في النهاية إلى الموت.

وعن الأسباب الانفعالية الكامنة وراء هذا المرض، ما جاءت به نتائج التحليل النفسي الذي قام به فرانش french لمرض بالغين بالربو الشعبي، فوجد أن نوبة الربو تميل لأن تثار في الوقت التي تهدد المريض بالانفعال عن بديل الأم، وكثيرا ما تحدث هذه النوبة حين يتعرض المريض لإغواء مهدد ارتباطه الوجداني ببديل الأم، وتمثل النوبة في هذا الموقف دموعا مكبوتة، ويشبه أزيز المريض عند التنفس صرخة طفل مناديا أمه.

المهني

وقد لاحظ فرانش french ألكسندر alexander من خلال فحصهما الشامل لعشرة من مرضى الربو مع آبائهم، أن هؤلاء المرضى يعبرون عن مشاعر قوية من التناقض الوجداني نحو أمهاتهم مع شعورهم بأنهم قد حرموا من حب الأم، فأثبتنا بذلك التفسير بأن الشهيقة المتشنج هو استجابة غيظ مكثومة، حيث أن المريض يحمل مشاعر متناقضة نحو أمه، لكنه تمكن من ضبط ما لديه من كراهية وغيظ مخافة أن تلفظه هذه الأم تماما. (فيصل الزراد، 2000، ص ص 147-148)

• قرحة المعدة:

تعد من الاضطرابات السيكوسوماتية المرتبطة بالضغط النفسي، تشير حنان الأحمدى إلى أن الضغط يتسبب في نقص كمية الدم المتدفقة إلى المعدة وزيادة إفرازها للأحماض، مما يقلل من القدرة على الهضم، وعلى المدى البعيد يؤدي إلى الإصابة بقرحة المعدة نتيجة لذلك. (حنان الأحمدى، 2002، ص 48)

تتضمن القرحة تسلخ تدريجي لمنطقة صغيرة من نسيج المعدة، ففي دراسة ل بلادي عام (1958) وجد أن الجمع بين الصدمة الكهربائية الشديدة ومحاولة الحذر مدة طويلة لتفادي هذه الصدمة، قد سبب قرحة قاسية في معدة القردة التي أجربت عليها هذه التجربة. (بن زروال، 2008، ص 83)

ويعود الفضل في ربط الانفعالات والمواقف الضاغطة بالنشاط المعدي إلى العالم الكندي وليم بيومنت (1933) والأمريكيين وولف H-J-Wolf ودولف الذين تمكنوا من ملاحظة تغيرات في حركة ولون المعدة عندما يتعرض المريض لمواقف مجعدة، حيث تصبح بطانتها محتقنة بالدم، ويزداد إنتاج الأحماض تدريجيا كما تزداد التآكلات النزيفية تدريجيا. (عمار كشرو، 1995، ص 330)

وتنتشر قرحة المعدة والأمعاء بين الذين يضطلعون بمسؤوليات جسام كالأطباء ورجال الإدارة والتنفيذ، -ولا شك أن مسؤوليته أعظم-، ففي حالات الضغط والقلق المزمن يزداد إفراز حمض hcl من طرف المعدة التي تتشنج أكثر بفعل العصب التائه Nerf vague ويصعب إلتئام القرحة، حيث قد يصل الأمر إلى إجراءات جراحية يتم من

المهني

خلالها قطع بعض الأعصاب الباراسمبثارية المسؤولة عن تلك الاضطرابات. (شخاني،

2008، ص 107)

• إلتهاب المفاصل شبه روماتيزمي:

وهو حالة من تورم المفاصل وتيبسها غالبا ما يؤدي إلى تحطمها، تشير الدراسات النفسية إلى أن الضغط يلعب دورا بارزا لدى الفرد المهيا للإصابة بالمرض، وتظهر ذلك دراسة التوائم المتطابقة، فقد وجد سانفورد ميروترز Sanford Meyrowitz أن التوائم المتطابقة متشابهة إلى درجة كبيرة في الشخصية وأسلوب الحياة، إلا أن التوأم الذي كان يصاب بالتهاب المفاصل كان يمر قبل الإصابة بالمرض بمواقف ضاغطة أكثر من الآخر. (فيصل الزراد، 2000، ص 350)

• مرض السكري:

تفرز البنكرياس افرازين أحدهما يمر في القناة الهضمية لتسهيل عملية الهضم والثاني يمر في الدم وهو هرمون الأنسولين Insuline الذي يفرز من طرف خلايا بيتا، وهي من خلايا جزر لانجرهانس البنكرياسية، والتي تضم أيضا خلايا ألفا المفرزة لهرمون جلاكاجون ... ويشارك الهرمونات في ضبط نسبة السكر في الدم حيث:

-زيادة إفراز هرمون الانسولين: يسبب انخفاض نسبة السكر في الدم Hypoglycemia مما يؤثر على نشاط الجهاز العصبي، فيشعر الفرد بالجوع والتعب وصعوبة المشي وشحوب الوجه مع إزدیاد التعرق وسرعة التهيج وحتى الشرود والهذيان، وقد تنتهي الحالة بالفرد إلى غيبوبة عميقة وربما حتى الوفاة إذا لم يعالج فورا بالغلوكوز المركز في الوريد.

-نقص افراز هرمون الانسولين: يؤدي إلى ارتفاع معدل الدم في السكر Hypoglycemia وظهور مرض البول السكري (مرض السكر)، الذي يعد من الأمراض السيكوسوماتية لارتباطه ارتباطا وثيقا بالتوتر والقلق. (فيصل الزراد، 2000، ص 386-388)

المهني

وبسبب الضغط يحدث اضطراب التمثيل الغذائي للغلوكوز ويرتفع مستواه في الدم والبول، حيث يذكر كانون أن المواقف الانفعالية مثل الخوف والقلق من بين العوامل التي تسبب مرض السكري، فالتعرض المستمر للضغوط الانفعالية يؤدي إلى استجابة بيولوجية تتضمن تنشيط الغدة الأدرينالية التي تحول الانفجرين، وبالتالي التأثير على الكبد لتحرير السكر المخزن فيها وضخه في الدورة الدموية، وهذا كله بسبب الاستمرار في إنتاج هرمونات الضغط التي تعمل على تحويل البروتينات والدهون إلى غلوكوز لكي يعوض الاستخدام السريع له بواسطة الجسم في موقف الانفعال. (كامل عويضة، 1996، ص ص 151-152)

• لأمراض الجلدية:

يرى سمير شيخاني إلى أن ظهور الأمراض الجلدية ما هو إلا تعبير عن الشعور بانعدام الأمن والعجز والكرهية، فالاحمرار عند الخجل والشحوب في حالة الخوف وكثرة التعرق عند الفزع، والقشعريرة عند الرعب كلها تعابير جلدية عن الانفعالات وتعد الأكزيما وجذري الماء وحب الشباب والحكة والالتهابات الجلدية العصبية أهم الاضطرابات الجلدية. (سمير شيخاني، 2003، ص 30). ذلك لأن الجلد الذي يحيط بالجسم بوظيفته المعقدة وكثرة الأعصاب المنتشرة فيه تجعل منه قادرا على الإحساس والاستجابة للضغوط، كما أنه نافذة مساعدة للتعبير عن الانفعالات.

يؤثر الضغط النفسي في الجلد بطريقة مباشرة من خلال اضطراب إفراز الغدد الصماء وفي إفراز الغدة الدرقية حيث تزيد كميات العرق المفرزة في الجسم وتتفاعل مع الميكروبات الموجودة على سطح الجلد مما يؤثر على مناعته وقابليته للعدوى. (الداهري وهاشم، 1999، ص 124)

إن أمراض الجلد سيكوسوماتية تنشأ عن روح معنوية منخفضة أو من سخط العمل، وما يدع عن ذلك قصة الموظف الذي يصاب بأعراض مرض جلدي (Psoriasis) كلما أراد أن يرفع تقريراً للإدارة عن الحالة المالية للمؤسسة وهذا خوفه من الفشل في اتخاذ القرار السليم. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 31)

المهني

ويتميز المرضى بالأمراض الجلدية بالخصائص الشخصية التالية: المعاناة الشديدة لفقد الحنان والحب والمساعدة، كبت شديد للانفعالات وخاصة الحزن والغضب. (كامل عويضة، 1996، ص 150)

*الاضطرابات الهضمية:

تؤدي الانفعالات والصراعات النفسية إلى اضطرابات هضمية المؤدي إلى الشره المفرط المؤدي إلى السمنة، وفقدان الشهية المؤدي إلى الهزال، أو تقلص البلعوم أو المريء إلى صعوبة البلع في عملية البلع، وكذلك تؤدي هذه الانفعالات إلى الغثيان أو القيء العصبي، والإمساك أو الإسهال.

وهذه الاضطرابات نفسية المنشأ يمكن أن تؤدي في النهاية إلى حدوث إصابات عضوية وبالتالي حدوث الأمراض مثل القرحة المعدية، قرحة الإثني عشر، التهاب التقرحي لجدران الأمعاء. (الداهري وهاشم، 1999، ص 120)

•الصداع:

يعد الصداع اضطراب يتميز بتكرار الآلام في الرأس حيث عادة ما ينحصر في جانب واحد وقد يكون أكثر عمومية، ويلعب الضغط دورا هاما في حدوثه، فالضغط بما يسببه من تغيرات بيولوجية نتيجة النشاط العصبي الهرموني يؤدي إلى اضطرابات في الجهاز الدوري، خاصة على مستوى الدورة الدماغية فينتج الصداع، ذلك أن الشخص الذي يصاب بالصداع غالبا ما تجتمع عليه مجموعة من الضغوط المتراكمة والتي تؤثر على الأوعية الدموية في الرأس مما يسبب توتر عضلات الرأس وبالتالي الإحساس بالصداع. (الهيجان، 1998، ص 228)

وقد فسر فروم وفريتشمان Friechman & From الصداع بأنه كبت للكراهية والعدوان والانفعالات والتي تتحول إلى نوبات صداع نصفي. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 29)، مما يؤكد على الجانب السيكولوجي في هذا الاضطراب حيث أن معظم النوبات يسبقها التعرض للضغط، وهو ما أشار إليه ليفيش (1977) حيث أكد أن أهم عامل في حدوث

الصداع النصفي هو الضغط، وأن الألم عادة يكون في الفترة التي تلي التعرض للضغط.

(شيخاني، 2003، ص 23)

وضمن نفس السياق يشير كل من فريز وبيت إلى أن أحد الأسباب الرئيسية للصداع هي عدم انتظام إندفاع الدم إلى المخ وخاصة الأوردة والشرايين الكبيرة التي ترسل كمية كبيرة من الدم إلى المخ، وفي نفس الوقت تتقلص الأوردة الصغيرة فتسبب الضغط والألم وتعتبر الضغوط، والحالة النفسية المرضية، وإجهاد العين المسبب الرئيسي للصداع التوتري.

وعند دراسة السمات الشخصية للمصابين به أنهم يمثلون أصحاب الضمائر القوية ولديهم الرغبة الشديدة في النجاح، ويدققون بشدة في التفاصيل كما أنهم يمتازون بدرجة عالية من الذكاء والطموح. (عويضة، 1996، ص ص 146-147)

إضافة إلى ما سبق ذكره من الاضطرابات وهناك اضطرابات في الشهية، الاضطرابات الجنسية، اضطرابات الكلام، اضطرابات النوم، تعرف شديد آلام الظهر والعنق والمفاصل. (عبد الخالق، 1993، ص 351)

2/تأثيرات نفسية:

يمكن للمواقف الضاغطة أن تؤثر أيضا على الصحة النفسية للفرد، حيث تجعله يشعر بمشاعر سلبية كالإحباط والاكتئاب، والتوتر والشعور بالعجز وانخفاض تقدير الذات، وسرعة الاستثارة والغضب، وتقلب المزاج والعصبية، والارتباك، والوهم والملل، وانخفاض الدافعية والشعور بعدم الكفاءة.

وأثبت هو فمان Hoffman أن هناك علاقة قوية بين الحالة المزاجية وخبرة النجاح والفشل. (هارون الرشيد، 1999، ص 37)

ولعل من أهم الآثار النفسية الناتجة عن الضغط هي الاحتراق النفسي Burnout المتمثل في تبديد الطاقة النفسية نتيجة الضغوط وخاصة الضغط المهني، ويشير كل من كوبر

المهني

ومارشال (1976) Cooper & Marchal إلى أن الاحتراق النفسي أو الإنهاك يحدث نتيجة ظروف العمل المختلفة من بينها الصراعات بين الفرد وزملائه أو رؤسائه.

وأظهرت الدراسات التي أجراها بينز وارسون (1980) Arnson, Pienes أن الإنهاك يتكون من ثلاث مكونات هي المكون العاطفي والبدني والعقلي. (فاروق عثمان، 2001، ص 32)

3/تأثيرات معرفية:

يمكن أيضا أن تصحب الضغوط اضطرابات معرفية كضعف الذاكرة، وصعوبة التركيز، وصعوبة اتخاذ القرارات، والاضرابات في التفكير، استحواذ فكرة واحدة على الذهن، القرارات اللامنتطقية، ضعف الانتباه ومحدوديته، حساسية زائدة اتجاه النقد، وإصدار أحكام غير صائبة ... (شيخاني، 2003، ص 19)

وهو ما أكدته نتائج دراسة ديفيد فونتانا التي أشارت إلى بعض التأثيرات المعرفية المرتبطة بالتعويض للضغوط الحادة، والتي تظهر في:

- نقص مدى الانتباه، فيقل التركيز وتضعف الملاحظة.
- يزداد اضطراب القدرة، فيفقد الفرد نسبيا ضبط التفكير، أو ما يفكر فيه أو ما يقال حتى في منتصف الجملة.
- تتدهور الذاكرة قصيرة المدى وطويلة المدى، فتتناقص مدى الذاكرة، ويقل الاستدعاء، والتعرف على ما هو مألوف.
- يصبح من الصعب التنبؤ بسرعة الاستجابة، فتقل سرعة الاستجابة الفعلية كما أن محاولات التعويض قد تؤدي إلى قرارات متسريعة.
- يزداد معدل الأخطاء في المهام المعرفية والمعالجات وتصبح قرارات الفرد مشكوك فيها.
- تتدهور قوى التنظيم والتخطيط طويل الأمد، فيصبح العقل غير قادر على التقييم بدقة للظروف الراهنة، أو التنبؤ بالتتابعات المستقبلية، وتقل عناصر النقد

الموضوعية، وتصير أنماط التفكير مضطربة، ولا عقلانية أو غير منطقية. (بن

زروال، 2008، ص 88)

4/ تأثيرات سلوكية:

وتكون في شكل مظاهر بارزة كالتغيب عن العمل، والتأخير، انخفاض الانتاجية، وإنجاز المهام بدرجة عالية من التحفظ، تزايد عدد الأخطاء في العمل، الاعتماد على المهدئات، والإفراط في التدخين أو الأكل، تعاطي الكحول أو الإدمان عليه، الإكثار من شرب المنبهات، وأثبت لانتز Lantz تأثير الضغوط على الأداء. (أكرم عثمان، ****، ص 34-36). صف إلى ذلك ضعف القدرة على إتخاذ القرارات والإحكام، فقدان الاهتمام بالأنشطة والمواعيد، والتعرض لحوادث العمل، الانسحاب والعوانية ...

*تأثيرات الضغط على مستوى المنظمة:

تتأثر المنظمة بما ينجز عن الضغط من آثار ايجابية كانت أم سلبية، ومن أهم المؤشرات الدالة على تأثيرات الضغوط على مستوى المنظمة الأداء، وحيث كان الاعتقاد السائد في الماضي أن معدلا منخفضا من الضغط مرتبط بمعدل أعلى من الأداء والعكس صحيح، ورغم صحة الاعتقاد في بعض الحالات، لإ أنه ثبت مؤخرا أن الضغط يؤثر سلبا على الأداء حتى في أقل معدلاته.

وهو ما يوضحه نموذج هب Hebb في الضغط وعلاقته بالأداء (أنظر المخطط رقم *** حيث يؤكد أن العمل ذي المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، إذ تعتبر الزيادة في المتطلبات نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه الأخيرة إذ تجاوزت قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها، فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق تؤثر سلبا على الأداء، وقد يؤدي الإفراط في المتطلبات (شدة واستمرار) إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي الإنهاك النفسي. (فاروق عثمان، 2001، ص 104)

المخطط رقم ****: علاقة متطلبات العمل بالأداء حسب نموذج Hebb.

(المصدر: فاروق عثمان، 2001، ص 104)

ذروة الأداء

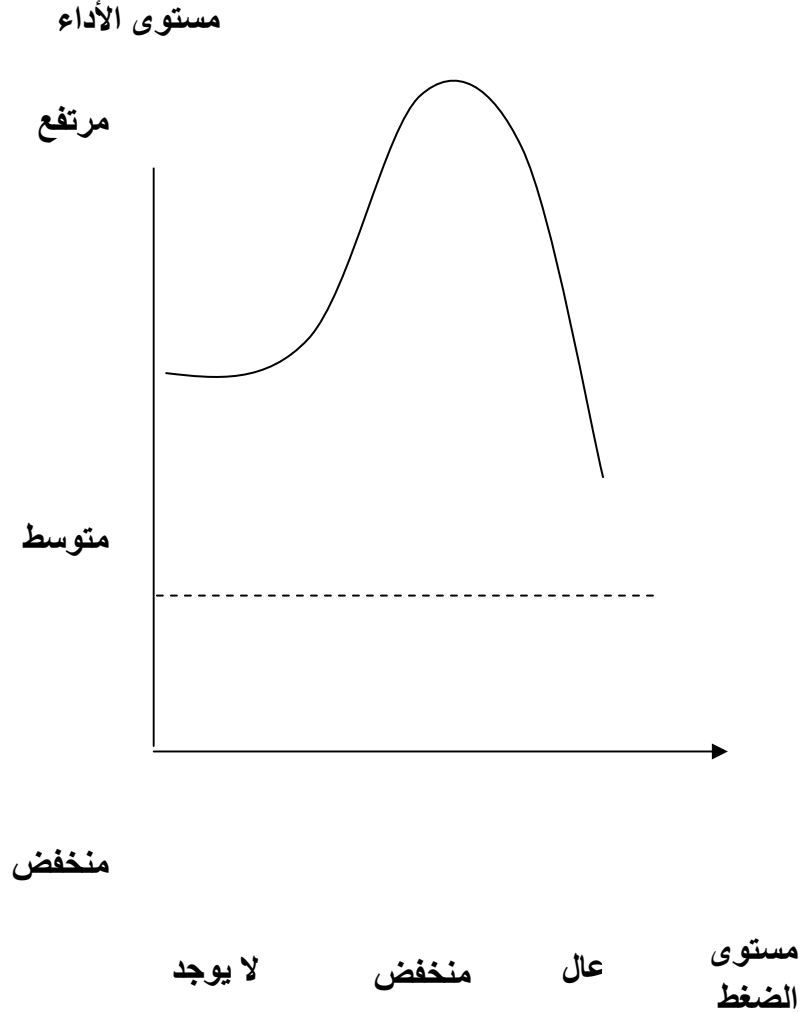
أداء الأفراد



أما إيفا نسفيتش وما تيسون 1980 فيريان من خلال المخطط رقم (28) أنه عندما يكون مستوى الضغط منعدماً أو ضعيفاً جداً فإن الفرد العامل يكون في استطاعته المحافظة على مستوى الأداء الحالي لكن دون أن يستحدث الفرد أو نشيط.

المخطط رقم ***: العلاقة بين الضغط والأداء.

(المصدر: 1980 Jvanceich & Mattesson في كشرود، 1995، ص 341)



أما في مستوى الضغط المنخفض فيتضح أن الفرد العامل يستحدث ونشيط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء. لكن المستوى العالي من الضغط يفسخ المجال أمام التأثيرات السلبية للظهور كالتعب، والشعور بعدم الرضا، وعدم الراحة والحساسية ... إلخ.

وتكون نتيجة ذلك أن الأداء يبدأ في الانخفاض، وسبب ذلك هو أن حدة الضغط تستهلك طاقة وانتباه العامل، في محاولة تركيز جهوده على تخفيض مصادر الضغط. (كشروود، 1995، ص ص 341-342)

وإضافة لما سبق ذكره، يمكن تلخيص الآثار السلبية للضغط النفسي المهني على صعيد المنظمة في النقاط الآتية:

- زيادة التكاليف المالية.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من وجود العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضى الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل (محمود العميان، 2005، ص 167)

تمهيد:

إن تعرض الفرد لضغوط أو أزمات نفسية، أو صدمات انفعالية أو أي اضطراب في علاقته مع الآخرين سواء على مستوى الأسرة، أو على مستوى العمل أو في المجتمع، يحدث له حالة من الضجر والضيق، والتوتر، ويخلق لديه البحث عن وسيلة لاستيعاب الموقف، والتفاعل معه وفق خطة تتناسب وشخصيته بهدف الحفاظ على التوازن، لذلك زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالبحث عن الطرق والأساليب التي يلجأ إليها الفرد في التعامل المناسب لمواجهة تلك الضغوط التي يراها يومياً في حياته، ومحالة احتوائها في نطاق ضيق يسهل حصرها والتحكم فيها من حيث حجمها وآثارها السلبية على حياته، وهي ما يعرف في علم النفس باستراتيجيات مواجهة الضغوط .

1- إستراتيجيات المواجهة: coping strategie

- تطور الاهتمام بموضوع إستراتيجيات المواجهة:

لقد بدأ الاهتمام بموضوع إستراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية منذ الستينيات، وتعد عام 19625 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح Murphy دراسة مور في التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة الطرق والأساليب التي يمكن للفرد أن يستخدمها في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها.

ومن الذين أسهموا في دراسة إستراتيجيات المواجهة والتعامل مع الضغوط النفسية كارل الذي قام بدراسة عن السلوكيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم C.Meninger ميننجر مع الأحداث الضاغطة، وقد وصف إستراتيجيات التعامل مع الضغوط بأنها حيل ووسائل تنظيم طبيعية سوية لمواجهة الضغط.

والتي أسهمت في Lazarus , foldkman ثم جاءت فيما بعد جهود دلازارروس وفولكمان تطوير مفهوم التعامل مع الضغط النفسيين حيث عرفا التعامل مع الضغوط بأنه الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الفرد للتخفيف والسيطرة وإدارة المطالب الداخلية والخارجية، والتي تنشأ في أثناء تفاعله مع البيئة، والتي تقيّم بأنها مرهقة أو تفوق مآلديه

المهني

من إمكانيات ومن ثم إجتهد العديد من الباحثين في التعرف على استراتيجيات المواجهة بأنها السلوكيات الظاهرة أو fleshman والتعامل، وتحديد مفهومها، حيث عرفها فلشمان الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة.

إلى وجود ثلاثة متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه Router كما أشار روتر الضغوط لدى الأفراد وهي:

- خصائص الشخصية.
- الإستعدادات الجسمية.
- إستراتيجيات مواجهة الضغط.

fredenberg ومن الباحثين الذين اهتموا أيضا بدراسة استراتيجيات المواجهة فريدنبرج (1999) الذي أوضح أن الصحة والحالة الجيدة تعتبران رهن الطريقة التي نتعامل بها أو نواجه الضغط النفسي. (رجاء مريم، 2007، ص 151).

Defense mechanism ويمكن اعتبار مفاهيم التحليل النفسي عن ميكانزمات الدفاع ، حيث كان يشار إلى ميكانزمات الدفاع بأنها coping بدائية لتشكيل مفهوم المواجهة الوسائل اللاشعورية في مواجهة الصراعات الداخلية الجنسية والعنصرية. (خليل الشراوي، 1994، ص 53).

- أصل كلمة استراتيجية:

" التي تعني strztegوس يرجع أصل كلمة استراتيجية إلى الكلمة اليونانية "استراتيجيةوس" فنون الحرب وإدارة المعارك.

الإستراتيجية على أنها علم تخطيط وتوجيه العمليات Webster ويعرف قاموس ويبستر العسكرية. (عبد الحميد المغربي، 1999، ص 17).

ويعرف مصطلح استراتيجية لغويا فن استخدام الإمكانيات والوسائل المتاحة بطريقة مثلى، لتحقيق الأهداف الموجودة على أفضل وجه ممكن، بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة المشكلة أو مباشرة مهمة ما، أو إساليب عملية لتحقيق هدف معين. (حسن شحاتة، 2003، ص 39).

- تعريف استراتيجيات المواجهة:

بأنها coping strategie يعرف معجم علم النفس والطب النفسي استراتيجيات المواجهة سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار، أو في تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف ، واللفظ عادة يتضمن الأسلوب المباشر والشعوري لمعالجة المشكلات، في مقابل إستخدام الحيل الدفاعية ، واللفظ يطلق على الإستراتيجيات التي تصمم لمعالجة مصدر القلق عكس الحيل الدفاعية التي تتوجه لمعالجة القلق مباشرة وليس مصدره.(جابر عبد الحميد جابر،1989، ص763).

وتشير المواجهة إلى المجهودات المعرفية والسلوكية التي نحاول من خلالها التغلب أو خفض أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي يثيرها الموقف.

وتهدف إلى خفض أو تجنب المترتبات النفسية المؤلمة كالقلق والاكتئاب، ومن ثم فهي تتوسطك بين الأحداث الضاغطة واستجابة الفرد لها.(جمعة سيد يوسف،2000، ص69).

(1984) المواجهة بأنها مصطلح يتضمن كل Ston , Neale ويرى كل من ستون ونيل الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الأفراد شعوريا للتخفيف أو خفض تأثيرات المواقف الضاغطة.(رئيفة رجب،2001، ص67).

ومن الناحية اللغوية فقد اختلف العلماء في تسميتها على الرغم من أنها تحمل نفس المعنى، وتتفق جميعها في انجاز نفس المهام للوصول إلى نفس الهدف.

إلى اللغة الفرنسية بعدة to cope with..., copingto فقد ترجمت من اللغة الإنجليزية مصطلحات:

-Processus d'ajustement.

- Processus de f'aire face.

- Processus de Maitrise.

- strategies de coping.

هذا الأخير الذي إعتمدت عليه الأدبيات الفرنسية منذ سنة 1999.

وفي المقابل استخدمت في اللغة العربية بمصطلحات عديدة مثل:

- استراتيجيات التعامل.
- استراتيجيات التوافق.
- أساليب التعامل
- طرق التعامل
- طرق المواجهة
- أساليب المواجهة
- عمليات المواجهة. (سهام طبي، ص 101).

ومنهم أيضا من تناوواها على أنها :

- استراتيجيات مقاومة الضغط، وأحيانا أساليب المقاومة، وأحيانا أخرى على أنها عمليات تحمل الضغوط... وكلها تسميات مختلفة لمعنى معنى وهدف مشترك.
- وؤكد ضمن السياق جمعة سيد يوسف على أن المفاهيم المتداخلة مع مفهوم استراتيجيات ، ways of coping وطرق المواجهة coping styles المواجهة مثل: أساليب المواجهة ، على أن الاختلاف يكمن في استعمال المصطلحات coping trait وسمات المواجهة فقط، وأنها جميعا تحمل نفس المعنى .

إلى التوافق، والتغلب على الضغوط، أو ادارة coping كما يمكن أن يترجم البعض كلمة الضغوط، أو التعايش مع الضغوط. (جمعة سيد يوسف، 200، ص70).

مثل: coping كما استخدم بعض العلماء مسميات أخرى ليصفوا بها سلوكيات المواجهة (1980) قد Burke , Weir ، فنجد مثلا بورك و وير caharisis التفريغ الانفعالي ، بينما استخدم جيلبرت Explosive Outhursis استخدما مصطلح التفجر الانفعالي Expression (1982) مصطلح التعبير عن الانفعالات Holman , Gilbert وهولمان

Blakelock، واستخدم كل من هاربورج ، بلاكوك وروبر of feelings ,harlurg,roper

ليقتصدوا به سلوكيات المواجهة. (صالح Anger out (1979) مصطلح تفريغ الغضب أبو حطب، 2003، ص38). وسوف يتم التطرق إلى أهم التعريفات التي تناولت استراتيجيات المواجهة.

تعرف استراتيجيات المواجهة بأنها سلسلة من التفاعلات بين الفرد وما لديه من مصادر قيم، والتزامات البيئة المعنية بما فيها من مصادر ومتطلبات، وقيود، وعليه فإن عملية المواجهة ليست فعلا تخذ الفرد لمرة واحدة ثم ينتهي، بل هي مجموعة من الاستجابات المتواصلة التي تحدث عبر الزمن، والتي يؤديها الفرد في البيئة المحيطة ويتأثر (Taylor , 1999, P 204 بها).

استراتيجيات المواجهة بأنها folkman , lazarus ويعرف كل من لازاروس و فولكمان " تغير معرفي متواصل وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية، وبشكل lazarus , خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر". (folkman,1984,141P)

(1988)" بأنها مجموعة من أنماط السلوك التكيفية المتعلمة والتي Moos ويعرفها موس تتطلب عادة بذل الجهد ، وتحددها الحاجة، وتستهدف حل مشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها، وبالتالي التي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغظ". (أمل الأحمد، 2009، ص23).

أيضا استراتيجيات المواجهة بأنها " عملية وظيفتها خفض أ Spelbeger ويرى سبيلبرجر ابعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد".

على أنها أي جهد يبذله الانسان lazarus, cohen ويعرفها كل من لازاروس وكوهن للسيطرة على الضغوط".

المهني

ويرى سعد الأمانة بأنها " المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة إتزانه النفسي والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية". (سعد الأمانة، 2001، ص 2).

(1992) إلى أن المواجهة " عملية موجهة وجهود واعية تهدف إلى judge ويشير وجود حدوث استجابات صحيحة تكيفة للفرد".

(1995) أنها " آليات سلوكية ومعرفية تتخذ لتخفيف أو تبدل ، أو Wiber ويرى ويبر تخضع خبرة الضغط النفسي لسيطرة الفرد". (ليلي شريف، 2003، ص 65).

ويقصد أيضا باستراتيجيات المواجهة والتعامل " تلك الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر على، أو يخدم، أ يدير، أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقاته الشخصية". (مصطفى بوزازوة، 2001، ص 78).

(1963) في تعريفه على أنها " العملية المتبناة من قبل الفرد Friedman ويذهب فريدمان لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال". (بن زروال، 2008، ص 96).

(1978) فيصفان إستراتيجية المواجهة pearlin , schooler أما كل من بيرلين وسكولر بأنها إشارة إلى "تلك الأشياء التي يقوم بها الناس من أجل تجنبه الضرر الناتج شدائد الحياة". (أبو احطب، 2003، ص 39). stressors أو ضغوطها life strain

(1983) بأنها " مجموعة المعارف والسلوك Billings and al ويعرفها بيلينجر وزملائه التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة وتخفيض أثر الانعصاب الناتج عنها، وتعديل التنبيه الانفعالي المصاحب لخبرة المشقة".

(1984) المفهوم المحوري المتضمن في عملية المواجهة Menagham كما ترى منجهام ، فالمواجهة تعني أساسا التحكم في Effectiveness على جميع المستويات هو الفعالية الضغوط وإدارتها بنجاح ، والغرض من استخدام استجابات المواجهة هو ان تعمل على

، وتعديل الموقف إلى الأفضل". (مايسة محمد شكري، 1999، distress تخفيض الضيق ص 392).

وترى أيضا إليزابيت بنجهام (1984) أنه يحجب التميز بين ثلاثة مفاهيم رئيسية، ودور كل الجهود styles ، الأساليب Resources منها في عملية المواجهة وهي: الإمكانيات ، حيث تشير مصادر المواجهة الضغوط مثل: السيطرة والتحكم ، ومهارات التعامل Effort مع الآخرين، أما أساليب المواجهة فهي أساليب عامة للمواجهة تعرف بأنها تفضيلات مألوفة ومعتادة لطرق المواجهة مثل: الانسحاب بعيدا عن الناس مقابل الميل إلى الاقتراب منهم، وإنكار المشكلات بدلا من العمل على مواجهتها، أما جهود المواجهة فتعني بها: تلك الأنشطة النوعية التي تقوم بأدائها الفرد من أجل تخفيض المشقة المتصلة بموقف معين مثل التعبير عن الانفعال أو البحث عن المساعدة.

وفي سياق حديثه عن مواجهة الضغوط الأسرية، الناجمة عن البطالة أو الفصل من العمل بأنها" ماتفعله coping يصفون Mc.Cubbin et la الفجائي، فإن مك كوبيين وزملائه الأسرة من خلال إمكانياتها ومدرجاتها من أجل مواجهة الأعباء الناجمة عن البطالة".

يمكن أن تخفض قابلية الأسرة للإنجرار الناجم عن الضغوط، coping ويذكر أن المواجهة وتحمي المنظومة الأسرية، التي يمكن أن تخفض أو تزيل الضغوط".

(1996) مفهوم thomas ashly wills et la كذلك استخدم توماس آشبي ويلز وزملائه استراتيجية المواجهة " لوصف مجموعة من الاستراتيجيات المعلنة أو المقنعة التي يستخدمها الشباب خلال تصديهم للتحديات، ويتضمن ذلك استجابات حل المشكلة، مثل الحصول على معلومات ووضع اعتبارات بديلة واتخاذ قرارات من أجل القيام بأفعال محددة، والقيام بسلوك اتصالي اجتماعي مثل مناقشة المواقف والتعاون مع أفراد آخرين، وكذلك القيام بعمليات معرفية غير ملحوظة مثال: التركيز على الجوانب الايجابية للموقف وخفض الإجهاد".

المهني

وتشير نعمة عبد الكريم أحمد في دراستها للاستراتيجية الدينية أحداث الحياة الضاغطة بأنها " تلك الأساليب السلوكية coping(1999) إلى أن استراتيجيات مواجهة الضغوط والمعرفية التي تظهر للوجود بعيدا عن دين الفرد".

أما الإستراتيجية الدينية في مواجهة الضغوط فتقصد بها " تلك الأنشطة والسلوكيات المتصلة بقراءة القرآن الكريم، والمحافظة على ذكر الله والعبادات كالصلاة والمداومة عليها، والاكتثار من النوافل والاستغفار، والتوبة من الذنب، والسعي والرجاء في إلتماس العون والقوة والراحة والطمأنينة من الله، ونحن بصدد حادث ضاغط بصفة خاصة".(صالح أبو حطب،2003، ص ص 40-41).

، هي copingوتفترق آمال جودة بين المواجهة وأساليب المواجهة، حيث ترى أن المواجهة العملية التي يقوم بها الفرد لمواجهة ما يعنيه من ضغوط خارجية وداخلية بطريقة بها تخفيف من الضغط عليه.

لدى الفرد general propensity ، هي ميل عام coping stylesبينما أساليب المواجهة يمكنه من التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة بطريقة معينة(آمال جودة،2006،ص75).

ويرى بعض الباحثين أيضا أمثال لازاروس وفولكمان أنه يمكن التفريق بين مواجهة الضغوط وإدارة الضغوط، ذلك لأن الأولى هي كل ما يقوم به الفرد من محاولات سلوكية للتعامل مع ضغوط حدثت فعلا، بينما إدارة الضغوط هي ما يمكن أن يتعلمه أي شخص كي Lazarus et folkmanيعرف كيف يواجه الضغوط بصفة عامة سواء في الحاضر أو المستقبل.(folkman,1984,P 363)

وقد تبين من خلال البحوث أن إدارة الضغوط الفعالة لها فوائد صحية لا تنكر في التغلب على الإضطرابات المرتبطة بالضغط، حيث تم استخدامها بنجاح لعلاج أنواع الصداع وتوتر العضلات و الصداع النفسي، والتحكم في ضغط الدم المرتفع، لمعالجة مشكلات تعاطي الكحوليات، والسمنة، وتدريب الأفراد على التعرف على أعراض أمراض القلب أو تصلب الشرايين.

المهني

وللإشارة فإن رغم إدارة الضغوط في سياق التعامل مع الأمراض والإضطرابات والمشكلات ذلك لأن العلاج treatment or therapy الصحية فإنها تختلف عن مصطلحات العلاج يفضل استخدامه أولئك الذين يعلمون على نحو فردي مع مريض أو عميل مثلا، بينما تشير إدارة الضغوط إلى البرامج التي تقدم للناس عامة. (جمعة سيد يوسف، (د ت)، ص44). في حين تمثل إستراتيجيات مواجهة الضغط الفردية تلك الطرق والأساليب التي يحاول من (luthans, 1992, P413). (خلالها الفرد التعامل مع ضغوط حدثت فعلا).

* تعقيب:

بعد عرض مختلف تعريفات مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية نلاحظ أنه توجد زوايا متعددة ورؤى مختلفة للمفهوم، حيث تناوله البعض بوصفه عمليات نفسية لاشعورية، وتناوله آخرون بوصفه عمليات شعورية مدركة، واعتبره البعض أساليب مواجهة شعورية ولا شعورية في ذات الوقت، وتناوله البعض الآخر بأنه أساليب ثابتة رغم اختلاف أنواع الضغوط، بينما تناوله آخرون كأساليب متغيرة حسب نوع الضغط ووقته.

كذلك رأى البعض منهم بأنه توافق وتكيف مع الضغوط لما له من آثار إيجابية، وعليه ورغم هذه التعددية في الرؤيا الاستراتيجية المواجهة نرى أنها جميعها تشترك في شيء مركزي وهو التصدي للضغوط، وخفض آثارها الواقعة عليه بهدف إحداث التوازن النفسي.

وضمن هذا الإطار ترى هناء وشيخ أنه على الرغم من تعدد الزوايا في النظر إلى المواجهة ، إلا أن هناك معالم أساسية تشترك فيها التعريفات، لخصتها في نقاط أهمها:

- إستراتيجيات المواجهة يتبناها الفرد ذاته.
- تتميز بأنها سلوك قصدي، هدفه النهائي التكيف مع الموقف الضاغط.
- تخضع للتحكم من طرف الفرد، أي قابلة للتغيير والتعديل.

المهني

- تسعى إلى حل المشكلة بشكل مباشر (بالتخلص من الضاغط نهائيا مثلا)، أو بشكل غير مباشر (بالتحكم في الانفعالات الناتجة عن الضاغط مثلا).
- قد تكون ظاهرة (كالاتبعاد عن الضاغط)، أو مضمرة (كالتفكير الإيجابي في المشكلة).
- متنوعة، فقد تكون ذات طابع معرفي، أو سلوكي، أو انفعالي، أو اجتماعي.(بن زروال، 2008، ص 97).

* وظائف المواجهة:

(1984) أنه يجب عدم الخلط Lazarus , folkman يرى كل من لازاروس و فولكمان ، coping outcome ونتائج المواجهةfunction of coping ووظائف المواجهة ويشير إلى أن وظائف المواجهة تعبر عن الغرض الذي تخدمه إستراتيجية المواجهة، أما Lazarus , نتائج المواجهة فتشير إلى مدى التأثير الناتج عن إستراتيجية المواجهة، ويذكر لا يعتمد على وجوب وجود نتائج للمواجهة، على coping أن تعريفهم لمفهوم folkman الخلاف من ذلك في إطار نظرية الأنا نجد أنا الوظيفة المركزية للمواجهة ضمن عمليات هي خفض التوتر وإعادة التوازن. Ego processes الأنا

(1974) يشير إلى ثلاث وظائف للمواجهة وهي: white وعلى سبيل المثال نجد وايت

- العمل على الاحتفاظ بفكرة آمنة وواضحة عن البيئة المحيطة.
 - المحافظة على الأحوال الداخلية للفرد بدرجة مرضية بصورة فعلية وفكرية.
 - المحافظة على استقلالية الفرد وحرية حركته واستخدامه لإمكانية بطريقة مرنة.
- (1974) الذي ينتمي إلى منظور علم النفس Mechanic بينما يحدد ميكانيك الاجتماعي، ثلاث وظائف للمواجهة هي:

- التعامل مع الأعباء الاجتماعية والبيئية.
- وجود الدفاعية لمواجهة الأعباء.
- المحافظة على حالة من التوازن النفسي من أجل سحذ الطاقة والمهارات للتعامل مع الأعباء الخارجية.

(1984) وظائف المواجهة إلى قسمين: Lazarus , folkman وقد قسم

- الأول هو أسلوب التركيز على المشكلة (PFC) ويشير إلى المجهودات الموجهة إلى الموقف الذي يقيمه الفرد على أنه ضار أو مهدد أو متحد لعمل شيء من أجل إدارة أو تغيير أو تعديل من الموقف الضاغط الذي يتعرض له الفرد.
- الثاني هو أسلوب التركيز على الإنفعال (EFC) ويشير إلى المجهودات التي يقوم بها الفرد من أجل تنظيم النفعالات الناجمة عن الموقف الضاغط .

(PFC (1984) أن الأسلوبين: التركيز على المشكلة (Mc.care) ويشير مك كاري (غير متعارضين ، وأن الناس عادة ما يلجؤون إلى خليط EFC والتركيز على الإنفعال) منهما عند مواجهة الضغوط مع سيادة أسلوب آخر، فمثلا أسلوب التركيز على المشكلة يكون أكثر استخداما في المواقف التي يعتقد خلالها الفرد أن شيئا مفيدا يمكن حدوثه بخصوص الموقف الضاغط أو السيطرة عليه، بينما يزيد احتمال استخدام الفرد لأسلوب المواجهة بالتركيز على الإنفعال، حين يكون الموقف الضاغط شيئا مستمرا، ولا يمكن تغييره أو حفظه، وأنه يجب على الفرد أن يتحمله.

(1984) أن فعالية جهود التركيز على المشكلة S.Folkman في حين ترى سوزان فولكمان تتوقف نظريا إلى حد بعيد على نجاح جهود التركيز على الإنفعال في المواقف الطارئة الضاغطة ما لم تصل حد الانفعالات درجة من الشدة تعيق النشاط المعرفي اللازم للمواجهة بالتركيز على المشكلة .

أما فورسير كومباس فيرى أن الاعتماد على المواجهة بالتركيز على الإنفعال قد تصبح تكتيفية في المواقف محدودة التحكم والسيطرة، حيث تكون وظيفتها حينئذ التخلص من مشاعر الانضغاط النفسي.

المهني

(1987) ، وبلانكارد فيلد وروبينسون Aldewin , Revenson ويشير ألدوين وريفنسون

(1993) إلى تفضيل استراتيجية المواجهة Moss , Schafer (1987)، وموس وسكافر

بالتركيز على المشكلة، لارتباطها – على الأرجح- بعوائد نفسية أفضل مقارنة بأسلوب تجنب المواجهة المباشرة لارتباطها بعوائد نفسية أسوأ.

(1985) من خلال تحليلهما ل43 دراسة Suls , Fletcher هذا وقد لخص سولس وفليتشر

حول سلوك المواجهة بالتركيز على الإنفعال، أنها تكون فعالة على المدى القصير، وبينما تؤدي أساليب المواجهة بالتركيز على المشكلة إلى تكييف أفضل على المدى البعيد.

(1979) بجمع إسهامات عدد من Lazarus , cohen وقد قام كل من لازاروس وكوهن

الباحثين بهذا الصدد، حيث وضعوا خمس وظائف للمواجهة تمثلت في:

- خفض ضرر الظروف البيئية والمحافظة على الوضع الطبيعي.
- التسامح والتوافق مع الأحداث والظروف السلبية.
- الحفاظ على تصور إيجابي عن الذات.
- الحفاظ على التوازن الإنفعالي.
- إستمرارية الرضا عن علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين. (صالح أبو الحطب، 2003، ص ص 42-44).

(1978) ثلاث وظائف pearlin , schooler وقد أوضح كل من بيرلين وسكولر

للمواجهة هي:

- أ- التغيير المباشر للموقف الضاغط المسبب للضغط.
- ب- التحكم في معنى ووجه نظر الفرد للموقف الضاغط قبل أن يحدث.
- ج- التحكم في الضغط الإنفعالي الناجم عن المشكلة. (مصطفى خليل الشراقوي، 1993، ص56).

وعلى الرغم من أن دراسة تأثير المواجهة على صحة الفرد تعتبر صعبة التقييم لأسباب منهجية (تكلفة الدراسات التنبؤية والفحوص البيطبية)، إلا أن لازاروس وفلوكمان يريان أن بإمكانها التأثير على صحة الفرد من خلال ثلاث طرق مختلفة:

المهني

* تكرار، سدة، ومدة استجابات الفيزيولوجية، والعصبية-الكيميائية المرتبطة بالضغط في حالة:

- لم يستطع الفرد تحسين الظروف البيئية الضاغطة أو عدم ملاءمة الاستراتيجيات المركزة على المشكلة.

- لم يتمكن الفرد من تعديل الضغط الإنفعالي في مواجهة حدث غير متحكم به.

- انتهاج أسلوب مواجهة خطير (مثل ما يفعل النمط أ : تنافسية، عدائية، إدراك المواقف الضاغطة كتحدى).

* التأثير المباشر والسلبي على الصحة، عندما تتضمن الإفراط في استهلاك مواد سامة كالتبغ، الكحول، والمخدرات...أو حين تجر الفرد إلى ممارسة أنشطة خطيرة كالقيادة السريعة مثلاً.

* بإمكان أشكال المواجهة المركزة على الإنفعال أن تهدد الصحة، لأنها تعاقب تبني سلوكيات متوافقة، فالإنكار أو التجنب قد يجعلان الفرد لا يدرك أعراضه أو يتأخر كثيراً في اللجوء للاستشارة.

إلى أن الأفراد Lazarus , folkman أما فيما يخص إختيار نوع المواجهة فقد أشار يميلون إلى الاعتماد على المواجهة المركزة على المشكلة عندما تكون مطالب الموقف تبدو قابلة للتحكم فيها ، أما في حالة العجز عن السيطرة على المشكلة، فإن المواجهة المركزة على الانفعالات تعد أكثر إستخداماً أو أكثر نفعاً.

لذا لوحظ انتشار استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة في المشكلات الأسرية ومشكلات العمل، في حين يكثر استخدام الإستراتيجيات المركزة على الانفعالات في مواجهة المشكلات الصحية.

كما يمكن لإستراتيجيات المواجهة أن تختلف لاختلاف سياق الموقف الضاغط حيث نميل أكثر للنوع المركز على الإنفعال في حالة لاستجابة الانفعالية قوية، ونحو النوع المركز على المشكلة فيما بعد، وترتبط المواجهة المركزة على المشكلة بالتحكم المدرك(أي إدراك

المهني

الفرد لقدرته على التحكم في الموقف الضاغط) ، في حين ترتبط المواجهة المركزة على الانفعالات أكثر بالجانب الانفعالي من الضغط (أي المؤشرات الإنفعالية للضغط)

أظهرت دراسات عدة وجود ارتباط دال بين نمط المواجهة المستخدمة وبين المخرجات حيث ارتبطت إستجابة المواجهة المركزة psychological outcomes السيكولوجية على المشكلة التي تستدعي مجابهة الضاغط وتعديله بأحسن المخرجات ، خاصة في حالة إمكانية التحكم في الموقف الضاغط، في حين استخدمت استراتيجيات كقبول الضاغط أو إعادة تقييمه في حالة العجز عن التحكم أو السيطرة على الموقف خاصة، وارتبط توظيف تجنب أو إنكار الضاغط بمخرجات متواضعة.

(2001) حول استراتيجيات مواجهة wade end all وتوصلت دراسة وايد وزملائه الضغط لدى عائلات 103 أطفال أجروا عمليات جراحية على الدماغ و71 طفلاً أجروا عمليات على العظام، تم تتبعهم خلال السنة التي تلت إجراء الجراحة إلى ارتباط:

- التقبل بمستوى أقل من الشعور بالعبء والإنكار بضغط أكبر لدى الفريقين.
- المواجهة النشطة بمستوى أكبر من الشعور بالضغط لدى فريق عمليات الدماغ فقط.
- استخدام الدعابة بتخفيض مستوى الضغط لدى فريق عمليات الدماغ فقط.

(1990) عبر عدة دراسات طولية أنه من بين holman , moos وكما وجد هولمان وموس الأفراد الذين يواجهون مستوى عال من الضغط، يزداد احتمال الإصابة بالاكتئاب أو مقارنة avoidance الأمراض الجسدية، لدى الفئة التي تميل أكثر لإستراتيجيات التجنب وأكدت أبحاث ماسلاش approach بالذين يميلون لاستخدام استراتيجيات المجابهة وزملائها (1996) وجود ارتباط دال بين الاحتراق النفسي وأساليب المواجهة، وترتبط المواجهة بالتحكم على وجه الخصوص ارتباطاً سلبياً بالاستنفاد الانفعالي.

وفي مجال الضغط المهني أكدت دراسات تنبؤية كثيرة أجريت في منظمات صناعية مثل

(Jsrael Dal,1989, Ashford ,1988. أو خطورة المواجهة المركزة على الإنفعال) المقابل تبين من خلال دراسات أخرى أن المواجهة المركزة على المشكلة تشكل عموماً

المهني

عامل وقاية، يخفف من الأثر السلبي للضغوط المهنية على الصحة الجسدية والعقلية مثلاً لدى المدرسين والممرضات.

وفيما يخص علاقة استراتيجيات المواجهة بخصائص الشخصية فقد برهنت دراسة شاير (1986) التي قام بها على 291 طالب جامعي على أن هناك أن هناك ارتباطاً Sheier موجبا بين التفاؤل وتوظيف الاستراتيجيات المركزة على المشكلة، وارتباطاً سالباً بين التفاؤل والإنكار و الانسحاب والاستغراق في التعبيرات الانفعالية.

(1986) أن الثقة بالنفس، والميل إلى holman , moos ووجد كل من هولمان وموس اللامبالاة وعدم الاكتراث، وعدم استخدام الاستراتيجيات الإدماجية وتوفر الدعم الاجتماعي تعمل على حماية الـ "أفراد من التبعات السلبية لضغوط الحياة.

Neal ونيل heath ، هيث kessler ، كسلر kendler وذهبت لدراسة كل من كندلر (1991) على التوائم إلى تحديد ثلاث ثلاثة استراتيجيات عامة للمواجهة: حل المشكلة، اللجوء إلى الآخرين، والإنكار، أمكن تفسير حل المشكلة إلى اللجوء إلى الآخرين بعوامل وراثية، في حين لم يظهر بأن الإنكار مكون وراثي، بل فسر بتأثير البيئة العائلية المبكرة) أسلوب الأبوين في التربية، التنشئة الاجتماعية، التعرض للضغوط).

(2000) يوردان مجموعة من أنجح Wade , travis وعلى الرغم من أن وايد وترافيس الاستراتيجية في مواجهة الضغط التي يوضحها الجدول رقم ()، إلا أنهما يريان أن أي طريقة تؤدي إلى تخفيف الأعراض الفيزيولوجية للضغط من ارتفاع ضغط الدم، وتزايد التوتر العضلي، تسارع وتيرة التنفس، يمكن اعتبارها استراتيجية ناجحة في مواجهة الضغط

ويبقى الأفراد الذين يملكون ذخيرة متنوعة من استراتيجيات المواجهة، الأكثر نجاحاً في حماية أنفسهم من التأثيرات السلبية للضغط (بن زروال، 2008، ص ص 11-113).

الجدول رقم () : يوضح أنجح استراتيجيات مواجهة الضغط

في: بن زروال، 2008، ص 144).wad end travis. (المصدر: 2000

الفئة	
استراتيجيات جسدية	الاسترخاء، التأمل، التدليك، التمرين.
استراتيجيات موجهة نحو المشكلة	المواجهة المتركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية المواجهة المتركزة على المشكلة كجمع المعلومات
استراتيجيات معرفية	إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة، القيام بمقارنات اجتماعية، تنمية روح الدعابة.
استراتيجيات اجتماعية	الاعتماد على الأصدقاء، العائلة، مساعدة الآخرين

المهني

يمكن القول أن عملية لمواجهة الضغط النفسي هي قضية ذاتية، وتجربة شخصية، وقرار شخصي، وأن المواجهة تتأثر بشدة القواعد الاجتماعية التي تفسر كيف تتم مواجهة أحداث (1995) إلى تأثير استراتيجيات المواجهة بالعوامل الاجتماعية weber معينة، حيث يشير التي بشكل أو بآخر طريقة لهذه المواجهة.

ويمكن اعتبارها مواجهة الضغط النفسي طريقة أو محاولة من الفرد للتكيف مع الموقف الضاغط، هذه المحاولة إما تكون فاعلة، وبالتالي تخفف من آثار الضغط السلبية، وإما أن تكون غير فاعلة فتساهم في تفاقم الضغط النفسي وهذا ما يراه لازورس وفولكمان حيث أكدوا "أنه إذا كان الضغط النفسي مظهراً محتوماً في أوضاع الفرد، ومن المتعذر عليه اجتنابه، فإن أسلوب المواجهة هو الذي يضع فرقاً في مصلحة التكيف، فالصحة والحالة الجيدة تعتبر رهن الطريقة التي نتعامل أو نواجه بها الضغط." (ليلي شريف، 2003، ص65).

(1999) أن استراتيجيات التعامل أو أساليب المواجهة هي seaward ويرى سيوارد الطرائق التي سيستخدمها الفرد عندما يعاني ضغط نفسي في المواقف التي يعتقد أنها تفوق قدراته، بهدف التعايش مع الضغط الذي تعرض له، وبعض هذه الأساليب تكون طبيعية ورد فعل تلقائي عندما يكون العامل الضاغط بسيطاً، ولكن عندما يمون الموقف الضاغط شديداً فإن التكيف الاعتيادي يصبح غير كاف، ونتيجة لذلك يصبح لدى الفرد إنهاك ذهني وانفعالي، ويبدأ بالعمل على تطوير سلوكه وتعديل به حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف مع الضواغط التي يتعرض لها.

وعليه فإن أساليب مواجهة الضغط النفسي تساعد على التعايش معها بهدف الحصول على التوازن مع ظروف الحياة اليومية وأحداثها وإحباطاتها، ويجري اختيارها لتساعد الفرد في أثناء تعامله مع متطلبات العالم الخارجي.

المهني

وعن مدى فعالية أساليب المواجهة وطرق التعامل مع الضغوط في تحقيق التوازن يرى أنه توجد عدة طرق في التعامل تبعث على التوافق، وأساليب أخرى تبعث Efferly إفرلي على سوء التوافق فالأساليب التي تؤدي إلى تحقيق التوافق هي التي تخفض من الضغط وتعزز من صحة الفرد على المدى البعيد كالإسترخاء مثلاً، وبعض التمارين الرياضية، أما الأساليب التي تبعث على سوء التوافق فهي تلك التي تخفض من الضغوط عاجلاً وتؤدي إلى تآكل الصحة آجلاً مثل تعاطي الكحول واستخدام العقاقير بشكل سيء والانسحاب من التفاعل الاجتماعي. (أمال الأحمد، رجاء ريم، 2009، ص17).

* المواجهة والشخصية:

يختلف الأفراد في مدى شعورهم بالضغط النفسي، ويعزي ذلك إلى أن بعض متغيرات الشخصية ربما تكون مصادر في مواجهة تلك الضغوط.

إلى وجود عدة متغيرات harber end runyon وضمن هذا الصدد يرى هاربر ورنيون تخفف من آثار الضغوط على الناس ولعل أهمها: خصائص الشخصية، المساندة الاجتماعية، الاستعدادات الجسمية، وأساليب المواجهة.

إلى أن سمات الشخصية تؤثر على عمليات تحمل الفرد lazarus وإشير لازاروس في مواجهة مصادر الضغط إما بطريقة مباشرة عن طريق تقييمه coping processes للحدث الضاغط. (أمال جودة، 2006، ص74)

وقد أجرى الحديث عن علاقة المواجهة والشخصية من منظور العلاقة التفاعلية، والعوامل النفسية مثل المواجهة والشخصية، وذلك لأن الفروق الفردية وثيقة الصلة باستجابات الضغط النفسي لأنها تلعب دور التغيير أو تعديل الطريقة التي يواجه بها الأفراد الحاجات البيئية، وتظهر استجابات المواجهة من خلال التفاعل بين العوامل الحالية للظرف، وبين المزاج الشخصي أو العادات الشخصية للفرد واعتقد بعض الباحثين أن تأثير الشخصية على طريقة المواجهة هو حقيقة لا جدال فيها، ولا يمكن للفرد أن يواجه بشكل منفصل عن ومن الممكن أن friedman سمات شخصيته التي تشكل "دافعه للمواجهة" حسب فريدمان تتأثر العوامل الشخصية بمظاهر محددة من عملية المواجهة، فأسلوب المواجهة النفسي

المهني

الذي يختاره الفرد ، يحدد في جزء منه الشخصية ، ولكن العوامل الأخرى كالاقتصادية والسياسية والثقافية مهمة أيضا في تأثيرها على استراتيجيات المواجهة إضافة إلى العوامل الخاصة بالوضع، وطبيعة الموقف الضاغط لها دلالة عالية أيضا ، وهذا يظهر في عدة حقول لدراسة الضغط النفسي والواجهة، فبالرغم من الفروق الشخصية فإن معظم الناس يحاولون المواجهة مع أحداث متشابهة بطرق متشابهة.

كما أن نفس إستراتيجية المواجهة من الممكن أن تستخدم من قبل أفراد مختلفين في شخصياتهم، وعلى سبيل المثال فإننا نجد أن الناس القلقين لديهم نزعة متحفزة لمظاهر المواقف التي تشكل تهديدا ، تظهر قبل غدراك الموقف بشكل جيد.

ومع ذلك فالنضرة البيولوجية الفيزيولوجية تؤكد أن الغرض من المواجهة هو التخفيف من التهديد الجسدي والنفسي، وبذلك تكون المواجهة عملية تكيف ناجحة.

وقد اتجهت الأبحاث لدراسة علاقة المواجهة ببعض سمات الشخصية، ويبدو أن هناك سببا لافتراض أن سمات الشخصية سوف يؤثر في سلوك المواجهة، فمثلا نمط الشخصية الابتساطي يؤثر في الاهتمام والنجاح المهني، في حين أن النمط العصبي يرتبط مع Herbert , Costa , المبالغة في المشكلات الصحية وهذا حسب رأي كل من Somerfield .

وقد بينت نتائج بعض الدراسات أن المواجهة ترتبط ببعض سمات الشخصية مثل:

*Self-esteem احترام الذات :

حيث وجدت بعض الأبحاث أن الأفراد منخفضي احترام الذات يدركون الضغط النفسي بشكل أكبر من الأفراد مرتفعي احترام الذات، أي أن ارتفاع وانخفاض الشعور بالضغط النفسي يحدد بجزء منه باحترام الذات.

*Self-efficacy فعالية الذات:

المهني

أظهرت نتائج دراسة على العاملين في استخدام الحاسوب أن فعالية الذات والمعتقدات المتقابلة حول القدرة على المواجهة الايجابية مع عوامل الضغط النفسي المتنوعة، فقد ارتبطت ايجابيا مع التخفيف من الضغط النفسي.

وبمقارنة فعالية الذات مع الدعم الاجتماعي عند مرضى القلب قبل إجراء العملية وبعد العملية تبين أن إدراك فعالية الذات كان الوسيط في الشفاء أكثر من عامل الدعم الاجتماعي.

ويتضح مما سبق أن الفرد يمتلك مصادر متعددة شخصية وبيئية وهي متاحة أمامه ضمنا وخارجيا، يؤدي إستخدامها إلى تخفيف آثار الضغوط السلبية عليه.(ليلي شريف، 2003، ص ص 81-82).

* المواجهة والتكيف:

إذا كان من الظاهر أنه يمكن دمج مفهومي المواجهة والتكيف تبعا لمعطيات معنية، فإن قد فرقا بينهما ، إذا أشار الباحثان إلى أنه Lazarus , folkman لازاروس وفولكمان يجب أن نميز بين المفهومين ، لأن مفهوم التكيف أشمل وأوسع ، وهو يتضمن الروتين والرتابة ، والآلية في حين المواجهة تتضمن بعض أنواع الضغط النفسي .

بعد التكيف مفهوم واسع ، ذلك لأنه مصطلح يغطي علم النفس Lazarus , folkman وحسب و البيولوجيا ، فالمفهوم والتعلم والدافعية والعاطفة، كل ذلك يتضمن في تفاعل متواصل للفرد مع البيئة،

والمواجهة حسب هذا المفهوم عملية مصغرة، تحدث عندما يضطر الفرد للتعامل مع موقف ضاغط محدد زمنيا ومكانيا، ومن هنا اعتبرت المواجهة كصنف خاص من التكيف الظاهر عند الأفراد الطبيعيين عن طريق ظروف مرهقة غير عادية. (ليلي شريف، 2003، ص66).

في Lazarus وجهة نظر لازاروس shields وضمن ذات السياق تستعرض شيلدر الفصل بسن مفهومي المواجهة والتكيف ، فوضحت أن هذا الأخير يتكون من ردود أفعال

المهني

أثوما تيكية ، بينما استجابات المواجهة توظف ميكانيزمات نفسية للتعامل مع الحدث الضاغط الذي يفشل الفرد في التكيف معه.

Shields, 2001, P67

*إستراتيجيات المواجهة وآليات الدفاع :

إن التصور العام عن استراتيجيات مواجهة الضغوط وشامل ويحتاج إلى تفصيل خاصة إذا ما استخدم مع مفهوم آليات الدفاع اللاشعورية، حيث يرى بعض علماء النفس بأن استراتيجيات التعامل مع الضغط تعتمد على أنها:

- وسيلة التحكم الإدراكي واستدعاء الخبرات لتحديد المشكلة.
 - وسيلة تحكم في النتائج الانفعالية للمشكلة ضمن حدود الاستجابة الناجحة للحل.
- وذلك يمكن القول بأن التعامل مع الضغوط يختلف باختلاف الأفراد أنفسهم (سعد الأمانة، 2001، ص4)، وعليه وجب الفصل بين استراتيجيات المواجهة وميكانيزمات الدفاع.

ظهر مصطلح الدفاع مع نهاية القرن 19 مرتبطاً بصفة محددة بعلم نفس الأنا

خلال تطور التحليل النفسي الكلاسيكي وعلم النفس الدينامي. l'egopsychologie

في أبحاثهما الأولى عن بعض الأفكار المضطربة Breuer , Freud وتحدث كل من والمشاعر المؤلمة التي بإمكانها أن تتسرب إلى الشعور عندما يفشل البت في السيطرة الميكانيزمات الدفاعية المختلفة التي يلجأ إليها الإنسان للمحافظة Freud عليها، كما وصف من ثم إلى مفهوم الكتب مشيراً Freud على كيانه واتزانة النفسي وبعد تطور مفهوم تطرق إلى الدور الكبير الذي يلعبه هذا الميكانيزم في مقابل معظم الآليات الدفاعية الأخرى.

وقد ظهر هذا الدور بالأخص في كتابه المشهور الكف، العرض والقلق سنة 1962، وفيه مصطلح الدفاع بأنه " تحدي أو محاربة الأنا للأفكار والمشاعر المؤلمة Freud عرض والصراعات النفسية الحادة، معتبرا الكبت واحد من أهم هذه الميكانيزمات الدفاعية "

المهني

وانطلاقاً من سنوات الستينيات والسبعينيات كشفت العديد من الأبحاث والدراسات الممتدة خلال هذه الفترة عن اللارابطة الانتقالية بين ميكانزمات الدفاع واستراتيجيات المواجهة حيث بدأ الباحثون استخدام "المواجهة" بدل "الدفاع".

(1989) بأن كل انسان يملك perry , cooper وفي ذلك الشأن يرى كل من بيرري وكوبر مجموعة من الميكانزمات الدفاعية الوظيفية وغير الوظيفية، معتبرين ميكانزم الإغلاء والفكاهة أكثر نضجا من الميكانزمات الأخرى.

(2001) حيث يعتبر استراتيجيات Costa , Somerfield ويختلف عما سبق كل من المواجهة آليات دفاع في بعض الأحيان، إـ يستطيع الفرد الاستجابة لعامل الضغط النفسي بطرق متنوعة كثيرة، كالمقارنة الاجتماعية، والابداع في حل المشكلة، والانكار العاطفي، والاعتقاد الديني، كل ذلك يستعمل لضبط الضغط النفسي، لذلك تعتبر هذه الآليات أساليب ، dsmiv مواجهة ، وهذا ما ورد في النسخة الرابعة من الدليل الإحصائي الشخصي) حيث قدم قائمة من الطرق الشائعة التي يستخدمها الفرد للتعامل مع عوامل الضغط النفسي الداخلية و الخارجية كما تتضمن هذه القائمة الطرق الأفضل و الأسوأ في توضيف المواجهة .

إلا أن آليات الدفاع عبارة عن آليات لا واعية ، الهدف منها تخفيض القلق الذي يعاني منه الفرد في محاولاته لحل الصراعات الداخلية، بينما المواجهة تتطلب أساليب واعية، إن الدفاع وما يرتبط به من علاقات عبارة عن آليات تحمي الأنا من الصراعات.

وترى أنا فرويد أن جميع عمليات الدفاع تتميز بسمتين مشتركتين

- أنها تنكر وتزور وتحرف الواقع.

- أنها تعمل لاشعوريا بحيث لا يفتن الشخص إلى ما يحدث.

(1997) فترى أن الدفاع والمواجهة عبارة عن بنائين مختلفين Haan أما هان

وظيفيا، ويتحقق ذلك من خلال ثلاثة أساليب تلخص وظائف الأنا:

المهني

الأول : هو أسلوب المواجهة الذي يقوم على الواقع ويتناسب معه ويكون مرنا وفقا للمنطق.

الثاني : هو أسلوب دفاع مشوه الواقع، وجامد.

الثالث : هو أسلوب التشنيت أو التفتيت ، وهو أسلوب مرضي.

وتحتل المواجهة بالنسبة لهان، حيث ترى أن الشخص يواجه إذا استطاع ذلك، ويدافع إذا

كان مضطرا، ويمرض أو يتشتت إذا كان مجبرا على المرض. (ليلي شريفن 2003، ص

يختلف تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط لاختلاف شخصيات الأفراد من حيث استعداداتهم الوراثية، وتاريخهم، والتربية التي خضعوا إليها...إلا أن هناك محاولات عديدة لتصنيفها يوضحها الجدول رقم ()، كما يظهر عدم اتفاق على تصنيف أساليب المواجهة أو على أبعاد كل صنف، تتعدى هذه الصعوبة إلى البنود التي تستخدم للتعبير عن مختلف carver , koeske ,parker , endler, weintraub , scheier , kirk)(

من يستخدم بنوداً مثل: استهلاك الكحول، الأكل، التدخين كجزء من بعد التجنب أو الإنكار، في حين يستخدمها آخرون ضمن المواجهة المركزة على الانفعال.

لكن هذا لا يلغي ما لتصنيفها من فوائد، فهو يسهل إجراء البحوث حول أكثرها فعالية في التعامل والتكيف مع الضغط.

الجدول رقم () : بعض تصنيفات استراتيجيات المواجهة

: في بن زروال ، 2008 ، ص98). semmer , 1996 (المصدر:

الباحثين	التصنيف
ميدنيك Medinick end al 1975 وزملائه	-استجابات موجهة نحو المشكلة. -استجابات موجهة نحو الدفاع -استجابات عصابية وذهانية
Morris موريس 1982	-مواجهة مباشرة. -مواجهة دفاعية.

<p>-مواجهة وقائية.</p> <p>-مواجهة قتالية.</p>	<p>ماثني وزملائه</p> <p>matheny end al1986</p>
<p>-مواجهة مركزة على المشكلة</p> <p>-مواجهة مركزة على الانفعال</p> <p>-مواجهة بالتجنب</p>	<p>parker , endler1990</p>
<p>-استراتيجيات المواجهة الانفعالية</p> <p>استراتيجيات المواجهة المعرفية</p>	<p>مارتن وزملائه</p> <p>martin and al 1992</p>
<p>- مواجهة بالتحكم</p> <p>-مواجهة بالتجنب</p>	<p>كوسكي، كورك،</p> <p>koeski , kirk, koski</p> <p>1993</p>
<p>-التفكير العقلاني - التخيل</p> <p>-حل المشكلة - الفكاهاة</p> <p>-اللجوء إلى الدين - الإنكار</p>	<p>كوهين</p> <p>Kohen</p> <p>1994</p>
<p>- مواجهة موجهة نحو المشكلة</p> <p>- مواجهة موجهة نحو الانفعال</p>	<p>زيمباردو، فيبر</p> <p>Zimberdo , weiber</p> <p>1997</p>

- مواجهة بالتحكم	جيناكوس
- مواجهة بالهروب	Ginakors
	2002

وعليه لا بد من عرض بعض التصنيفات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الضغط وهي كالاتي:

(1988) Lazarus , folkman /-تصنيف لازاروس وفولكمان

يظهر هذا التصنيف من خلال أداة لقياس استراتيجيات المواجهة تم استخدامها بشكل واسع (وهي استبيان ,2004, love ,haynes, folkman,1988 Lazarus في دراسات عديدة) (تتجلى المواجهة بموجهه WCQ (ways of coping questionnaire أساليب المواجهة في ثمانية فئات هي:

التي تتضمن الجهود العدوانية لتغيير الموقف 1°confrontive coping -المجابهة الضاغطة، مقترحة نوعا ما من العدائية والمخاطرة.

التي تصنف الجهود المعرفية لفصل الذات والتقليل من قيمة 2°dictancing -الابتعاد الموقف.

التي تشمل الجهود الموجهة نحو تعديل المشاعر 3°self-controlling -التحكم الذاتي والأفعال.

التي تتضمن البحث عن 4°social support seeking -البحث عن الدعم الاجتماعي دعم معلوماتي ، حقيقي وانفعالي.

التي تشمل التعرف على دور الفرد في 5°accepting responsibility قبل المسؤولية المشكلة والمحاولة المستمرة لوضع الأمور في نصابها.

المهني

التي تصنف المجهودات الفكرية والسلوكية escape avoidance °6 الهروب والتجنب الهادفة إلى الهروب من المشكلة أو تجنبها.

التي تتضمن الجهود المبذولة planful problem soliring °7 - التخطيط لحل المشكلة إراديا لتغيير الموقف، مقرونة بمقاربة تحليلية لحل المشكلة.

المتضمنة لخلق معنى إيجابي من positive reappraisal °8 - إعادة التقييم الإيجابي خلال التركيز على النمو الشخصي.

(1994) فحص الخصائص السيكومترية لهذا الاستبيان، فافضت chan وقد أعاد تشان نتائج دراسته إلى تقليص الفئات السابقة الذكر إلى أربعة فئات فقط هي:

°1 - حل المشكلة عقلانيا (تعديل حل المشكلة بالتخطيط).

°2 - الابتعاد الاستسلامي.

°3 - البحث عن الدعم (نشأ من دمج البحث عن الدعم مع التحكم الذاتي)

°4 - التفكير السلبي (تحويل للهروب والتجنب). (بن زروال، 2008، ص ص 107-108).

(1984) Lazarus/2R تصنيف ريتشارد لازاروس

بوضع نموذج يوضح فيه سيرورة المواجهة كما هو موضح في Lazarus قام لازاروس المخطط

رقم ()، وانطلاقا منه تنقسم خيارات المواجهة حسب لازاروس إلى:

°1 emotional focused coping - المواجهة المركزة على الانفعال

تعتمد المواجهة في هذه الحالة على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله عن طريق ضبط أو تعديل الأهمية العاطفية للحدث الضاغط، أو لأحداث الضغط النفسي الكامنة والمحتملة الحدوث، أي تشمل التنظيم الانفعالي المركز على التعامل مع الخوف، الغضب، أو الشعور بالذنب. (ليلي شريف، ص 68) كما تشتمل أساليب مثل السعي لالتماس المساندة الانفعالية

المهني

والمشاركة الوجدانية، أو تعاطي الكحول والعقاقير، وهي من الأساليب الشائعة للهروب من الشعور بالأسى وتفضل في المواقف التي يصعب أو يستحيل تغييرها. (عبد المنعم حسيب، 2006، ص154)

وتتمحور المواجهة الممركزة حول الانفعال حول العمل على تنظيم الانفعالات المصاحبة للموقف الضاغط، بحيث لا تعيق مسعى الفرد لحل المشكلة، حتى وإن كانت هذه الأخيرة غير قابلة للتحكم فيها، وتتضمن نوعين من الاستراتيجيات:

أ- إستراتيجيات سلوكية انفعالية:

وتشمل المواجهة السلوكية الانفعالية السلوكيات الانفعالية الإيجابية، فأما الإيجابية منها ممارسة التمارين الرياضية، تنمية الهوايات، اللجوء إلى الجانب الروحي، ممارسة بعض تقنيات الاسترخاء، استخدام وسائل الدعابة والضحك، اللجوء إلى الاهتمام الأسري والأصدقاء، ومنها السلبية مثل قضم الأظافر أو الشفاه، هز الساقين أي التوتر المترجم (1991) إذا ما طالت مدة الضغط إلى cooper جسديا، وهي مظاهر قد تتطور حسب كوبر الانغماس في التدخين، تناول الكحول، وربما المخدرات، والشره للطعام...

ب- استراتيجيات معرفية انفعالية:

وتشمل معنى الموقف من خلال عادة تقييمه، إرجاء التفكير في المشكلة إلى حين ، التعبير أنه يقود إلى cooper عن الانفعالات، إلا أنه أحيانا هناك إدراك سلبي للمشاعر يرى كوبر عدم تفريغ العاطفة من خلال كبح الانفعالات أو كبتها، وتوظيف آليات التجنب والإنكار (بن زروال ،2008، ص 109)، وتجدر الإشارة إلى أن هذه العملية معقدة ، ومتفاعلة وحيوية في ذات الوقت، وهي عملية تأثر وتأثير في البيئة وتفاعل مع الزمن.

2problem focused coping ° -المواجهة الممركزة على المشكلة

وتعني التركيز على المشكلة، ويوضحها شيفر 1992 في قوله "تلك الجهود التي يبذلها الفرد وهو يحاول التعامل البناء أو الفعال مع عوامل الضغط النفسي، أو مع الموقف الضاغط مباشرة" (ليلي شريف، 2003، ص72).

costa , somerfield ومن استراتيجيات هذا النوع من المواجهة يورد كوستا و سومرفيلد

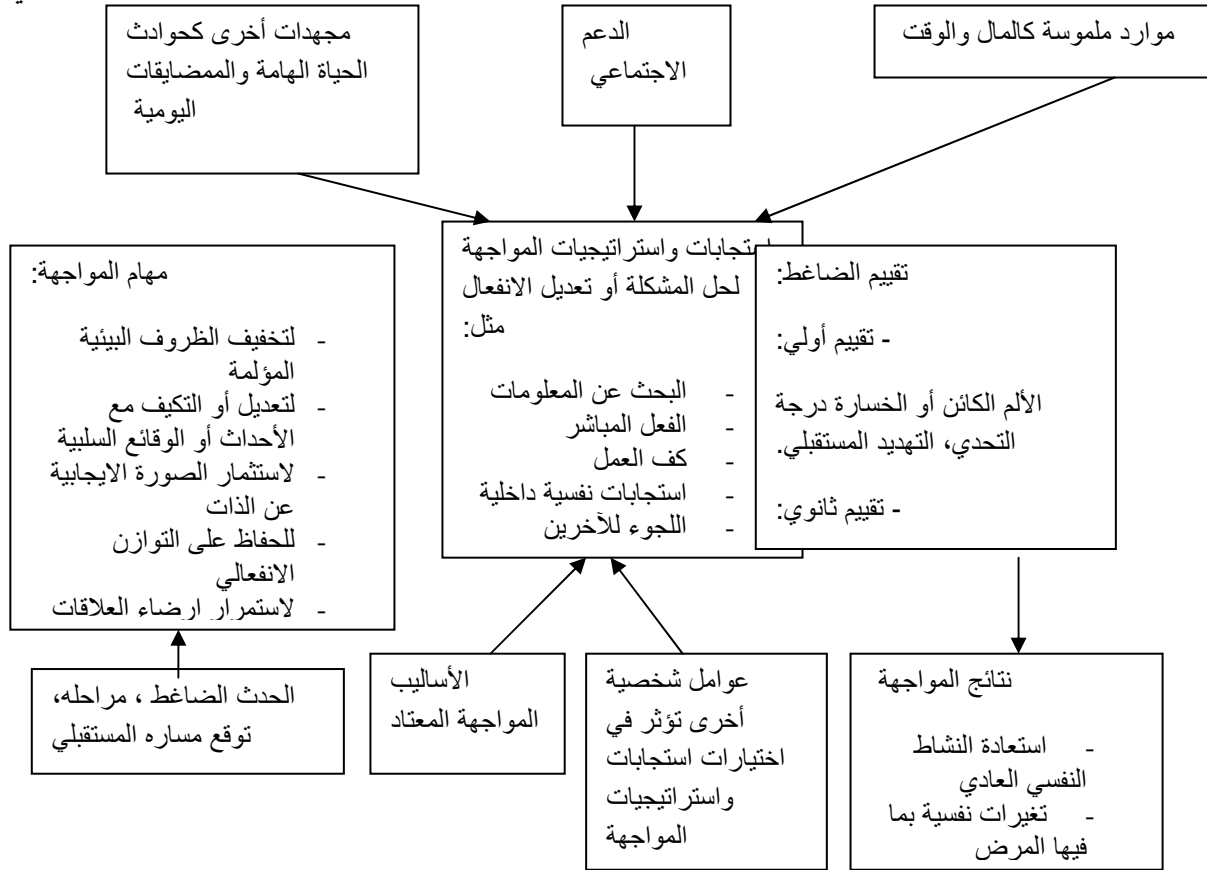
:2001

أ-استراتيجيات سلوكية في حل المشكلة:

وتشمل السلوكيات المتبعة من طرف الفرد بهدف حل المشكلة بشكل فعال، وذلك بضبط الموقف أو تجنبه، أو الانسحاب منه كموضع عدة حلول للمشكلة واختيار أيها أكثر فائدة، ثم تنفيذه أو أخذ القرار بمغادرة العمل أو بالخضوع لمطالب الشريك...ومثال ذلك بعض الأساليب التي يستخدمها ضباط إطلاق السراح المشروط كأخذ عطل مرضية مرتبطة بالصحة العقلية، أو طلب التحويل، أو طلب إحالة مسابقة على التقاعد.5 بن زروال، 2008، ص109-.

المخطط رقم () : نموذج سيرورة المواجهة

،في : بن زروال ،2008، ص110.yousef.(المصدر 2005،



ب- استراتيجيات معرفية في حل المشكلة:

2000 على الطريقة التي يفهم بها الفرد الحدث Beck وتعتمد هذه الأخيرة وفق بيك الضغوط والتي تحدد الاستجابة الانفعالية له، وتتجلى في محاولات إدارة وضبط الطريقة التي يدرك بها الفرد الضغط النفسي، والتي تشكل دافع الفرد المعرفي للتعامل مع المشكلة، وهذا هو الجانب المعرفي من التقييم، وتفسير الحدث بشكل ذاتي معرفي، مما يساعد في حل المشكلة إذا كان تقييماً إيجابياً ويسهم في تفاقمها إذا كان تقييماً سلبياً، ويتضمن أيضاً تقييم النتائج، وذلك لمعرفة مدى تحقيق الأهداف ونجاحها في حل المشكلة بشكل كلي أو جزئي. (إيلي شريف، 2003، ص72).

3schafer:1991/ تصنيف شيفر

من أهم وأشهر نماذج المواجهة، وهو يقوم على ثلاث schaffer يعتبر نموذج شيفر استراتيجيات تكيفية، يمكن للفرد استعمالها عندما يقابل موقفاً ضاعطاً:

1alter the stressor ° - تغيير عامل الضغط النفسي:

أي يمكن للفرد عند مواجهة عامل ضغط نفسي معين أن يسأل نفسه: هل عامل الضغط النفسي قابل للضبط، أو التغيير، أو التأثير فيه، وهل يستطيع الفرد أن يتصرف اتجاهه بنفسه؟ وماهي النتيجة المحتملة لتصرفه؟ ويتضمن ذلك:

- البحث عن تغيير وضع معين
- تغيير عامل الضغط النفسي الجسدي
- دفع حياته لتغيير أفضل
- زيادة التحدي اتجاه حياته

- تنظيم الوقت بشكل أفضل

- الطلب من أحد ما أن يغير سلوكه

°2adapt to stressor - التكيف مع عامل الضغط النفسي

في هذا الأسلوب وجد شيفر أنه من الأفضل أن يتقبل الفرد مصدر الضغط، وعليه أن طرعا لمنع الإثارة الشديدة، ويتضمن هذا الأسلوب مايلي:

* إدارة الحديث الذاتي:

الذي عرف أنه ذلك النوع من الحديث مع self-talk وهي طريقة تسمى بالحديث الذاتي النفس الذي يأخذ صورة الحث والتوجيهات والطلب. كما يتطلب من الفرد مايلي:

- تغيير إعتقاداته غير المعقولة

- ضبط حديثه الذاتي

- النظر للأمور بجدية أقل

- النظر للموقف على أنه مؤقت

- محاولة الإيمان بأن كل شيء سيكون بخير

* ضبط استجابة الضغط:

- طرق للتنفس الجذ

- طرق استرخاء العضلات

- طرق استرخاء عضلات

* إدارة الأعمال :

- الإتصال الفعال

- تأكيد الذات

- الوضع والصدق مع الذات

المهني

- استخدام أسلوب تواصل مناسب

* الحفاظ على مصدات الصحة:

- القيام بتمارين رياضية

- تغذية جيدة

- نوم عميق لساعات مناسبة في اليوم

* استخدام موارد المواجهة المتاحة:

- الدعم الاجتماعي

- المال

- الخدمات المؤسساتية الجماعية

- الاعتقادات الروحية الدينية

* تجنب الاستجابات غير التكيفية:

- التدخين

- الشراهة

- الهروب

- لوم الآخرين

الإفراط في المرح الصاخب

3avoid the stressor °- تجنب مصدر الضغط

في حالة استنزاف كل الاستراتيجيات السابقة، يلجأ الفرد إلى تجنب مصدر الضغط ذهنياً

وسلوكياً، كأفضل حل يبقى لديه للتخفيف من آثار الضغط السلبية. (ليلي شريف، 2003،

ص ص 74-76).

4- تصنف جاكلين باربانسي وآلان هورفيور

(1988) J.Barbancey , A.Hourilleur.

يندرج هذا التصنيف ضمن المقارنة التحليلية لمفهوم المواجهة، حيث يرى هذان الباحثان إمكانية تصنيف آليات الدفاع الموظفة – ولو شكليا- لمواجهة الضغط إلى صنفين هما:

• آليات دفاعية ايجابية (الدفاع بالمقاومة)

• آليات دفاعية سلبية (الدفاع بالهروب)

وحسب رأيهما يمكن اعتبار هذه الآليات طبيعية أو مرضية بالنظر إلى شدتها، لكنها تبقى- دون شك- الوسيلة الأقل ضرر للمواجهة.

1° -آليات الدفاع بالمقاومة :

لا يستسلم مستخدموا هذه الآليات للعوامل الضاغطة، بل يقاومون بأن يصيروا أكثر عدوانية إزاء المحيطين بهم، وتدخل ضمن هذا الصنف أنواع مختلفة من الآليات هي:

* المقاومة بتضخيم الذات:

فيكون صاحب هذه الآلية إما شديد الاجتماعية حتى لا يبقى لوحده في مواجهة نفسه، كما أنه كثير النفقات والمشاريع الكبيرة حتى يعجب الآخرون به، وقد يلجأ أحيانا إلى الكذب بهدف التفاخر، ويصطلح على تسميته "بالحيوي المنبسط"

وإما أن يكون "عملاقا بأرجل من طين" يخفي حزنه وراء ظرفه ودعابته (شر البلية ما يضحك) ويميل إلى التفلسف مع الأحداث والمواقف بدلا من مواجهتها، فهو مهمل لهذامه ونظافته كتعبير عن تهاونه وتقهره.

* المقاومة بالتسلط:

وتتضمن هذه المقاومة استخدام إما التعويض المفرط حيث يكون الفرد متسلطا، سريع الغضب، قليل الصبر، غير متسامح يشكل مصدر ضغط للمحيطين به، نشيطا في حاجة

المهني

العمل على تحقيق طموحه، يعرض تعبه بالإكثار من الكحول وشرب القهوة أو التدخين، لكنه لا يحتمل الضجيج والروائح والأضواء.

وإما توظيف عدم التعويض، فلا يقبل هذا الفرد الفشل لأنه يفقد الثقة بنفسه، قد يعرض نفسه للخطر، فهو دائم الرغبة في السيطرة على المواقف التي تواجهه، ودائم الاستعداد للاستجابة السريعة، وكنتيجة لذلك قد يتعرض لاضطرابات كارتفاع ضغط الدم، وألام معدية كإشارات على تعبه.

__المقاومة بالكلام العدائي:

وتشمل توظيف الكف و الكتم , فيشكل الضغط لصاحب هذه الآلية ضربة مباشرة تقطع النفس و الكلام (تكتمها) , فينطوي على نفسه و يشكو من غصة في حلقه و ضيق في التنفس يجتر أحزانه و قد تصل به الحالة إلى الإصابة بصمت لاإرادي.

أو توظيف القلب و التناقص إذ يحاول صاحب هذه الآلية جلب اهتمام الآخرين بسلوكياته المتناقصة, كما أنه مهيم في حاجة إلى الاعتداء على الآخرين بانفجارات كلامية و تعبيرات مختلفة.

*المقاومة بالتحكم:

و تشمل هذه الأخيرة آلية الطموح و الإرادة التي يتميز صاحبها بالطموح و الكبرياء , والرغبة في التحكم في كل المواقف تغلب عليه صفة الإرادة, يطالب الآخرين بالانصياع لقراراته و الأخذ برأيه مهما كان, فهو كثير النشاط, يتحكم في نفسه إلى أبعد الحدود , يريد دائما أن يكون الأول و الحسن و يحقق ذلك لأنه ذكي جدا في اغلب الأحيان.

كما تشمل آلية الحرارة و القلق المدمجين و نادرا ما تكون هذه المقاومة مباشرة و عنيفة, حيث يكون صاحبها حقودا , لا يعبر عن خيبة أمله بالكلام , إنما بالابتعاد و الانعزال الذي يعاني منهما شديد الحساسية كما يعتبر ظهور اضطرابات سيكوسوماتية معدية _ معوية على وجه الخصوص من التعبيرات عن خيبة أمله.

*المقاومة بالاحتقار:

المهني

وتتضمن آلية العبادة و صورة الذات التي يشعر مستخدمها بأنه أحسن من الآخرين, و لا يحاول إخفاء ذلك, فهو متكبر يرغب دائما في أن يعجب به الآخرون , فلا يقنع إلا بالغالي و الأحسن ليكون اللامع الظاهر , فتراه أنيقا بشكل متميز و مثير أحيانا.

إضافة إلى آلية الانحطاط المستحيل التي يعتبر الضغط بالنسبة لمستخدميها إهانة شخصية, بحيث يشكل خروجه من بؤرة الاهتمام , و العجاف أشد معاناة , غير أن الأذكياء منهم يعرفون كيف يجدون ميادين أخرى_ غير المحاسن الجسدية_ للحفاظ على هذا الا و الاهتمام , و يمثل زوال القدرة عل إعجاب الآخرين عند البعض ضغطا قد تتجر عنه استجابات انفعالية بإمكانها أن تسبب انهيارا عصبيا أو محاولة الانتحار.

*المقاومة بالفعل النشط:

وتشمل آلية الكبرياء والقدرة التي يتميز صاحبها بحب العمل والمثابرة عليه، بالقدرة على تنظيم نفسه في المواقف الطارئة والتكيف معها، يشكل ضغطا (في نموذجة الصحي) حافزا له لتحقيق مشاريعه. ويهتم هذا الشخص بمقاومته أكثر من نجاحاته، يشعر بالنشوة والكبرياء إزاء ما يحققه من انجازات إلى درجة أنه يعتبر قدرته غير محدودة، الأمر الذي يجعله -أحيانا- متهورا ومتجاهلا للواقع.

بالإضافة إلى تضمنها على آلية الفشل والتدمير الذاتي التي إذا ما واجه الشخص الذي يوظفها شكلا من أشكال الضغط كالفشل مثلا، فإنه يتصرف في إظهار الانهيار بنفس القدر الذي أظهر به نشوته وكبريائه بنجاحه، فيشعر بأنه مهجور من الآخرين ، يلوم نفسه دائما ويكون عنيفا ضدها إلى درجة إقباله على الانتحار، ويجد راحته في الموسيقى.

* المقاومة بالقسوة:

وفيها توظيف آلية الوجه الشاذ التي يستخدمها خاصة مع الأفراد الذين يعيشون في وسط عائلي واجتماعي مترد ينتج عنه حرمان عاطفي وتربوي وخلق، فيواجه هؤلاء الأشخاص الضغط بالعدوانية لذلك فهم أشرار يحبون الإيذاء.

المهني

كما أن آلية الوجه الساخر تدخل ضمن المقاومة بالقسوة، يتميز مستخدميها بأن نموه الجسمي والعقلي ناقص بسبب خلل مزمن أو جراء وسط عائلي مذل وكاتم للأنفاس، لذلك فاستجاباته ماهي إلا محاولات ساخرة وعنيفة أحيانا للتحرر لكن دون جدوى.

* المقاومة بالنقد:

وتتضمن آلية العقلانية العدوانية التي يتميز صاحبها بأنه متكيف جيد معلا القواعد الاجتماعية من حيث سلوكياته وأفكاره، يتعجب من عدم سلوك الناس نفس سلوكه، لذلك فهو دائم النقد، يهتم بالمال، ويجمال كثيرا، لكنه ينقلب سريعا إلى السخرية إذا ما عورض من طرف الآخرين، وتشتمل أيضا آلية القلق الأساسي، ف وراء الواجهة شديدة التكيف التي يمتلكها هذا الشخص يكمن هناك شخص سلبي، متشائم وسواسي، يخص أشخاصا معينين بالنقد اللاذع والشك المريب، ويطلب المساعدة والعناية، لكنه يبقى دائم الشك والريبة.

وعلى حدود الدفاع بالمقاومة والدفاع بالهروب هناك آلية الكتب التي من خلالها لا يستطيع الفرد التعبير عن مدى استيائه بكلام جارح، بل يكبت كل شيء، محاولا التحكم في نفسه وتجنب الانفجار الانفعالي، فهو ثائر يقاوم نفسه أكثر ما يقاوم الآخرين، ويلجأ أحيانا إلى أعراض سيكوسوماتية كمخرج.

2° - آليات الدفاع بالهروب:

يواجه مستخدمو هذه الآليات المواقف الضاغطة بالهروب حفاظا على التوازن الشخصي، لكن الخطر يكمن وراء استحواذ هذه الآلية على الفرد، فيبالغ في استخدامها وبالتالي يصير أسيرا لها.

وتظهر هذه الآليات في أنواع عديدة من الهروب وهي:

* الهروب في صمت:

ويشمل الانتقال من الوسواس حيث يكون الفرد صاحب إرادة لكنه ذو مخاوف وكثير الندم على ما فعله وما لم يفعله، قليل الثقة بنفسه خجل منها وشاعر بالذنب ودائما غير راض إلى التفسير الخاطئ، فإذا استمر الفرد في مخاوفه واجتازها قد تصير حقيقة مؤكدة بالنسبة له،

المهني

وقد تتجسد توقعاته الغريبة في أحاسيس بوجود خلل وظيفي في جسمه، وهو بذلك يهرب إلى جسمه.

* الهروب في خوف:

وقد تبدأ هذه الآلية بالقلق التوقعي حيث يكون الفرد مستعجلاً، قليل الصبر، يستجيب بفوضوية ودائم الخوف من مdahمة الوقت، وليتجنب كثيراً من مخاوفه فإنه لا يحب المصاعد ولاكتظاظ الشارع بالمارة وخاصة الطرق السريعة والأماكن الفارغة، كما يخاف الارتفاعات وركوب الطائرة ، ويميزه الخوف من مغادرة البيت على الخصوص، سيستجيب هذا الشخص لهذه المخاوف بالارتعاش وجفاف الحلق والحرقلة.

وقد تنتهي الحالة إلى المخاوف المرضية حيث يصل الفرد إلى الخوف حتى من نفسه، فيتوقع الأسوأ دائماً (إذا...وإذا..) إلى درجة تمنعه من أي استجابة أو سلوك، كثير الاعتقاد بالخرافات لذلك يتجنب كل المواقف التي يخافها كنظام دفاعي قد ينهار في أي وقت.

* الهروب في انتظار:

وتشتمل هذه الأخيرة آلية البحث العاطفي حيث يكون الفرد في حاجة إلى إشباع عاطفي، يتصف بأنه خجول ، هادئ، خائف، قد لا يتوقف عن البكاء حتى يعزيه الآخرون ويواسونه ويخففون عنه فينقلب مبتسماً، ويحب تقديم الهدايا حتى يحب أكثر، ولا يحتمل هذا الشخص الخصام مع أحد.

كما تشمل أيضاً آلية التبعية التي بموجبها قد يحمي الفرد نفسه من الضغط بأن يبقى في مرحلة الطفولة حيث كانت الحماية والحب موفرين له، فالكارثة بالنسبة له تتمثل في حرمانه من الحب، لذلك فهو سيتنازل بسهولة وبطوعية عن استقلاليته في سبيل ضمان الحماية والحب.

* الهروب في خضوع:

يكون مستخدمو هذه الآلية حذرين، قلقي الحيوية، هادئين، صبورين، مثابرين، بطيئين، يخافون الطوارئ، والتغيير (الأماكن، الأشخاص، الأعمال...) وخاصة تحمل المسؤولية،

المهني

هم في حاجة إلى الشعور بالأمن لذلك يحترمون القوانين ويخضعون للطبقة وكذا للمحيطين بهم خاصة للسلطة الزوجية.

* الهروب في سلوك الفشل:

يتصف صاحب هذه الآلية بأنه حساس وحنون، خيالي، غالبا ما يكون فنانا وذكيا جدا ، مثاليا، كريما، يكره الضغوط والعنف، يحلم بعالم تحترم فيه الكائنات الحية، لكنه لا يثق في نفسه كثيرا، لذلك يتهرب من مواجهة المواقف خوفا من الفشل، فهو في حاجة للتشجيع حين ينجح.

ويعتبر الفشل العاطفي أو في علاقات الصداقة أو في مشروع عقد عليه كل آماله مصدرا للضغط الأكثر خطورة ، بالنسبة له قد يواجه بالهروب إلى الاكتئاب أو الإدمان .

* الهروب في سلوك انطفائي:

هذا الشخص متأكد من أنه غير محبوب كما يتهم نفسه بأنه لا يحب أحد ويواجه المواقف الضاغطة بقمع انفعالاته وتثبيطها حتى لا يظهر بمظهر الضعف، ويتميز بالانعزال (فهو لا يحب ولا يحب) والانطواء (لا يجراً على الكلام في جماعة)، يشعر بالحزن والمرارة (التأكد بأنه محتقر)، يعاني من التعب والشحوب ولا يشكو أبدا فهو بذلك سجين نفسه.

* الهروب في الإستدخال:

مستخدم هذه الآلية يجتر ماضيه، يحاول دائما الوصول إلى الأسباب، لا يحب الكلام عما في نفسه إلا لمن يثق به كثيرا، يعاني من مشكلات اتصالية مع الآخرين، لكن هؤلاء يثقون به ويحكون له أحزانهم وهمومهم بسبب قدرته الجيدة على الاستماع وكرهه للظلم، كما أنه يتجنب المشاركة في المناقشات أو قد يبالغ في ذلك.

يلجأ هذا الشخص في مواجهة المواقف الضاغطة إلى ماضيه الآمن، فهو يخاف المستقبل المليء بالمخاطر والأحزان، انطواءه قد يعرضه للعديد من الأمراض كالسرطان.

* الهروب في التملص:

المهني

إن مستخدم هذه الآلية حساس للعوامل الضاغطة، فيزيقية كانت نفسية، فهو في حاجة إلى الانسجام الحسي والعاطفي لتخفيف قلقه.

ويواجه هذا الفرد بالتجنب أو بالجوء إلى الآخرين، وقد يهرب للخيال والهوامات. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص ص 59-67)

1990J.Benjamin stora /5 - تصنيف جان بنجمان ستورا:

يصنف ستورا آليات الدفاع والمواجهة إلى:

1° - آليات دفاع الضغط اليومي: وتشتمل:

- البحث عن المشاركة الاجتماعية التي يسعى إليها الفرد بهدف الطمأنينة وتهدئة مخاوفهم.
- تدعيم حب الذات عن طريق السعي في طلب رضا الآخرين بتبني موقف لمسك ارتيادي طفولي.
- الضحك والبكاء والشتائم هي الأسلوب لتفريغ توترات سواء على حساب الفرد نفسه أو على حساب الآخرين.
- الغوص الانفعالي في سبات عميق أو غير مألوف كوسيلة للتصدي للضغوط للحصول على بعض الراحة .
- البوح بالعواطف والاعتراف بالذنوب والصلاة تعتبر وصفات مجربة لتخفيف التوتر.
- عقلنة المشكلات يوفر بعض الارتياح، لكن يجب تفادي اجتياز المشكلة في انتظار حل لها أو إعطاء تفسير مرضي لحقيقة الأحداث بنفس القدر.
- تفريغ الطاقة العدوانية الناتجة عن التعرض للضغط في العمل، لكن العمل طريقة أخرى للكلام ينطوي على مخاطر أكبر من التفكير أو الكلام، الأمر الذي يشكل خطر بالنسبة للأشخاص النشطين الذين لا يعبرون عن أنفسهم إلا بتصرفاتهم.
- يعتبر اللعب والعمل وممارسة الرياضة من الوسائل المثالية لإبطال الانفعالات العدوانية.

المهني

- النشاط التخيلي يمكن من تخفيض الاحتقان العدواني أو امتصاصه، فكل شيء ممكن في الخيال من نقد وهجوم...

- تصريف التوتر بواسطة الجسد عن طريق الإفراط في عمليات كالتبول والتغوط والإكثار من الأكل والتدخين، وتناول الكحول والإفراط من النشاط الجنسي أيضا.

2° - آليات الدفاع ضد الضغط الخطير:

عندما تفشل آليات الدفاع العادية، وتستمر التهديدات والإحباطات والصعوبات تستحدث نموذجا لها خلال لقائه مع جمعية k.Meninger آليات دفاعية أكثر تعقيدا، بسط كارل التحليل النفسي الأمريكية في الخمسينات، وهي موزعة على خمس مستويات كالآتي:

* المستوى الأول:

في حالة فشل الآليات الدفاعية العادية ينتج شعور بالعياء بسبب الجهود المبذولة للتركيز الفكري ومحاولة الهيمنة على الذات ، و بإخفاق القدرة على التحكم في الذات يحاول الأفراد السيطرة على هذه الحالة و التعويض ، فيضاعفون من تحفضهم و حيطتهم ، و لذلك سيستخدمون آلية الكبت للضهور بمضهر القوة كما يحدث نقل لهجمات عدوانية في شكل نشاط مفرط ، و يمعن الفرد في التعويض عن طريق استخدام طاقة أكبر في اجترار الأفكار وتكوين أحلام اليقظة ، ثم تنتج ردود فعل الجسد مثل خفقان القلب ،والقيء والإسهال واضطرابات النشاط الجنسي المصحوبة كلها بضيق نفسي ، تنتج هذه الاستجابات إزالة التوتر ، لكنها تستهلك الطاقة فتسبب الإرهاق .

المستوى الثاني ،

تتميز آليات هذا المستوى بانفصال جزئي عن الواقع أي أن الفرد ينسحب على خط الدفاع متخل عن مبدأ الواقع ، من خلال :

- تبديلات داخلية

لحالات الوعي كالإغماء وحالات النسيان

- الانتقال الذي يوجه بموجبة الفرد عدوا نيته إلى موضوع بريء. بدل الموضوع المسبب للتهديد والضغط .

- استخدام الرمز للتغير عن العدوانية كالكلام والطقوس المختلفة كأن تلعن إنسانيا ما خير من أن تقتله .

وهناك طريقة أخرى لتخفيف التوتر هي التضحية باختيار الشر الأهوان كالإدمان على الكحول أو المخدرات أو استغلال جميع المناسبات للجو إلى العمليات الجراحية أو التعرض الواعي للأخطار. ويشير

إلى أن آليات هذين المستويين ظرفية وليست مكتسبات ثابتة، لكن في Meninger ميننجر حالة تحولها إلى حاجة يومية فإن بإمكانها أن تدمج في النظام النفسي وتظهر عندئذ كعنصر من البنية الخلقية.

* المستوى الثالث:

يواجه الأفراد بنموذجين من الأحداث التي تترك أثارا وهما إما أحداث تدوم فترة طويلة، وإما أحداث عرضية آنية لكنها متواترة فينشأ عنها تصدع وتشوش للأنا ينجر عنه ردود فعل من العنف القاتل أو انفجارات الغضب التي لا يلجم، وبإمكان هذا الأخير أن يرتد ضد الشخص ذاته، فينتهي بالانتحار أو تشويه الذات، أو قد ينعكس هذا التمزق الذاتي في شهوة جنسية حادة تظهر في حوادث الاغتصاب أو الانحرافات الجنسية

* المستوى الرابع:

إذا كان التمزق الذي حدث للأنا من النوع الفوضوي الذي لا يمكن إصلاحه فإنها تستخدم آلية الانفصال عن الواقع لتخلد للسكينة، فتضرب العلاقات الشخصية، وقد يصل الوضع بالفرد إلى الهذيان والهلوسة، كل ذلك بهدف وقاية الجسم.

* المستوى الخامس:

المهني

في حالة استمرار الوضعيات الضاغطة وفشل آليات المستويات الدنيا في الدفاع ضدها الطاقة المدمرة المصاحبة للضغوط بالكائن البشري في آخر المطاف إلى حدود النضوب والاستنفاد فالموت. (بنجامان ستورا، 1997، ص ص 63-69).

الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية:

للتخفيف من آثار العوامل الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية أي مساعدته على السيطرة عليها أو الحد منها أو إدارتها أو تحملها والتكيف معها، تناول المهتمون بالضغط إستراتيجيات وقائية وعلاجية كثيرة.

فقد صنف لازاروس الاستراتيجيات التكيفية مع الضغط إلى مجموعتين أحدهما تتعامل مع مصدر الضغط حيث تحاول تغييره عن طريق مجموعة إجراءات سلوكية مباشرة، الهدف منها تغيير الوضع أو الموقف المسبب واقعيا أو خياليا للضغط لدى الفرد.

في حين تتعامل الأخرى مع الضغط ذاته فهي تهدف إلى التخفيف من حدته أو القضاء عليه مؤقتا عن طريق إجراءات سلوكية مهدئة كاستهلاك الكحول أو المخدرات، وممارسة الاسترخاء.

فيصنفان الأنماط التكيفية مع الضغط إلى ثلاث Berlin & Sakler أما برلين وسكلر

مجموعات:

- تهدف الأولى إلى تغيير الظروف من خلال استجابات كالتخطيط ومحاولة الحصول على معلومات.
- تحاول الثانية التحكم في عملية إدراك الموقف الضاغط بواسطة استجابات كتغيير سلم الأولويات لدى الفرد.
- أما الثالثة فتظم الاستجابات التي تحاول التحكم في الحالة الانفعالية، وشعور الفرد بالضغط كالإنكار والتجاهل واستخدام المهدئات والاسترخاء ... إلخ.

إمكانية تصنيف التقنيات الوقائية والعلاجية إلى: loukia وذكر لوكيا

أ- تقنيات عامة تهدف إلى تقوية الموارد البشرية، أي الآليات الخاصة لكل ضغط.

المهني

ب- تقنيات معرفية الهدف منها هو تغيير إدراك الموقف وكيفية تأويله حتى في تقييم المشكلة المسببة للضغط.

ج- تقنيات فيسيولوجية عن طريق تقليل التنشيط البيولوجي.

د- تقنيات سلوكية تهدف إلى تطوير استراتيجيات سلوكية لحل المشكلة الضاغطة

وهذا ما يدعى بالسلوكيات المتكيفة. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص ص 71-

(72

ومن بين الأساليب المضادة للضغط والإعياء:

• العلاج الفيزيائي:

كالعلاج بالماء أو بالتدليك، فاستخدام الماء بجميع الصور وفي درجات حرارة مختلفة كالحمامات ودوش الماء (المرش)، أو البخار، والتعريق في المعرقات تعطي كلها أحسن النتائج، وقد تطور أسلوب العلاج العلمي بالماء كثيرا، فتنبيه الأعصاب السطحية للجلد بواسطة دوشات الماء له تأثير مباشر وعام على الجهاز العصبي المركزي، وهذا الأسلوب سهل التطبيق وبإمكانه إزالة حالة الإعياء والإجهاد في بدايته أو يؤخر ظهوره.

ومثل العلاج بالماء يحسن التدليك الدورة الدموية، كما يعبر عاملا هاما في تحقيق الاسترخاء، لأنه ****مثلما يهدئ، ويساعد في إزالة السموم، وبهذه الصورة يؤثر مباشرة في حالة التعب خاصة التعب الفكري، فالدماغ يتلقى -أثناء عمله- كمية كبيرة من الدم، فيزداد الضغط الشرياني في الدماغ أثناء العمل، وهذه الظاهرة تعتبر سوية لكن بإمكان التنظيم السيئ للفعالية الفكرية أن يؤدي إلى ارتفاع مرضي في ضغط الدم، والتدليك في هذه الحالة يعيد الدورة الدموية إلى حالتها الجيدة ويستحسن أن يقوم به اختصاصيون في التدليك.

(لوكيا، 2000، ص34)

• النشاط البدني:

تؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للضغط، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمارينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمارين، إضافة إلى ذلك فإن القيام ببعض التمارين

المهني

الرياضية تعتبر وسيلة التركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أ[متاعب أو توتر، ويمكن أن تعد وسيلة للاستمتاع بالطبيعة أو تركيز حواس الجسم في الخوض في تجارب ممتعة.

ويمكن القول أن الكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغط العمل، فعلى سبيل المثال الشخص المصاب بداء القلب والمتعود على أداء بعض التمارين الرياضية المستمر لهذا الغرض، قد يكون من الصعب أن يتعرض لأزمة قلبية من عدم قيامه بأي تمارين، لهذا أصبح الاهتمام بالتمارين الرياضية موضة العصر. (أحمد ماهر، 2008، ص 117)

هذا وتشير نتائج مسح اللياقة الكندية وهي أوسع وأشمل دراسة أجريت حول النشاط البدني في العالم الغربي، أن 77% من المواطنين الذين لديهم سن 14 فما فوق قد شاركوا خلال الثني عشر شهرا الأخيرة في نوع ما من الرياضة، بينما 66% منهم مارسوا جزءا من التدريب كالمشي، الجري الخفيف، ركوب الدراجة، الألعاب الجمبازية، تمارين الأقسام وغيرها، وذلك خلال الشهر السابق من إجراء ذلك المسح. وأظهرت نتائج هذا المسح الزيادة المعتبرة للدور المدرك للنشاط البدني في تحقيق سعادة الفرد.

ويمكن أن نقول أن من الناحية التقنية أن النشاط البدني المنتظم يحسن الفعالية القلبية الوعائية، كما أنه قادر على خفض ضغط الدم ونسبة السكريات في الدم، وتحسين توازن الدهون أيضا.

كما يرى الباحثون أن الشعور بالراحة والسعادة يرجع في ذلك إلى المستوى العالي للأندورفين الذي يمدّه النشاط البدني، ويتبين من خلال ارتخاء التوتر العضلي وتوسيع أو تمديد الأوعية الدموية، كما يعمل على تأخير سد الشرايين الذي يعتبر العامل المهم في النوبات القلبية. وأخيرا النشاط البدني يضبط وزن الجسم ويساهم في المحافظة على مرونة المفاصل. (مصطفى بوزازوة، 2001، ص 81)

وإن لم يستطع الفرد ممارسة تمارين رياضية بانتظام لأي غرض كان فليحاول الذهاب إلى المسجد سيرا على الأقدام، وأن يوقف سيارته بعيدا ويمشي لبعض المسافات.

• الاسترخاء:

تعني كلمة الاسترخاء -حسب جوزيف كيندي- استعمال آلتنا الإنسانية للوصول بكفاءتنا ومهارتنا إلى أقصى الحدود، فهي طريقة من طرق العمل، وهي أيضا فن، فن التحكم في أجسامنا عضليا وعقليا.

ويعود أصل الاسترخاء إلى العادات الهندية والصينية القديمة، أما في العصر الحديث فقد كانت أولى الأعمال العلمية التي تناولت هذه الطريقة في بداية القرن العشرين على يد في كلية الطب في برلين والذي أطلق على طريقته إسم "الاسترخاء Schultz-لشولتز . (لو كيا Training autogene الذاتي التركيزي"، كما تدعى أيضا التدريب المستولد ذاتيا .
وبن زروال، 2006، ص 75)

ويعتبر الاسترخاء من أكثر الطرق استخداما في السيطرة على التوتر الناتج عن الضغوط النفسية، فالاسترخاء هو مجموعة من التقنيات صممت للتأثير على الخبرة الفيسيولوجية للتوتر، وذلك بهدف تخفيف حدة ردود الأفعال الفيسيولوجية في المواقف الضاغطة، إذ تعمل هذه التقنيات على خفض معدل ضربات القلب، خفض التقلصات العضلية، خفض ضغط الدم، تخفيف القلق والتوتر.

عام 1920 E-Jacobson وقد ابتكر الطبيب والإخصائي النفسي إدموند جاكوبسون كأسلوب لخفض التوتر لدى Progressive Relascation أسلوب الاسترخاء التدريجي الأفراد، وفي هذا الأسلوب يتعلم الأفراد القيام بشد عضلاتهم ثم ارخائها مرة أخرى.
(<http://www.al-manal-com>)

ويعتمد الاسترخاء على الجلوس مستريحا وهادئا والتفكير في كلمة أو شخص معين، أو الدعاء لله مع كل نفس يلتفظه الفرد، ويؤدي الاسترخاء إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل، إن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى الراحة العقلية هي شيء تالي لراحة الجسم، وبعض طرق الاسترخاء قد صل إلى أخذ وضع بسيط من الاستلقاء على الأرض مع شد الرأس وإغماض العينين ثم أخذ شهيق وزفير في هدوء تام مع التسبيح، قراءة القرآن، الصلاة، الدعاء ... (أحمد ماهر، 2008، ص 114)

• التأمل:

هناك عدة طرق من التأمل وتشارك كل هذه الطرق في أنها تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة النفسية والعقلية، وتستند كثير من هذه الطرق على بعض تمرينات اليوغا، والتي فيها يجلس الفرد في وضع مستريح، وعينيه مغلقتان، مرددا لفظ عديم المعنى، وعادة ما تكون التمرينات مرتين ولمدة 20 دقيقة تقريبا، الهدف من وراء ذلك تفريغ الذهن وتحقيق الاسترخاء للجهاز العصبي، وتوفر هذه التمرينات الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه على مشاعره ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل الضغط. (أحمد ماهر، 2008، ص 113)

وتعد اليوغا من الوسائل العجيبة في تربية النفس البشرية، وقد مورست منذ قرون في الهند، وتتيح تلطيف إيقاع نبضا القلب وحركة التنفس، محدثة شعورا بالاسترخاء ليبلغ حد النعاس أو النوم. (ستورا، 1997، ص 112)

تسمح اليوغا بتطوير الانسان جسميا ونفسيا، وتتغلب بشكل واضح على أنواع الرياضات الغربية فيما تحققه من نتائج تخص الصحة والتوازن، فتمارينها تصل إلى عمق العضلات والمفاصل، ولهذه التمارين Torsion الأعضاء المختلفة عن طريق تقليص ولتي تأثير كبير على العمل الجيد للغدد الصماء والدورة الدموية، وعلى الشكل السليم للعمود الفقري، كما تحقق توازنا في وظائف الأعضاء وبإمكان الفرد الممارس لها أن يصل إلى

المهني

التحكم الإداري لأي عضلة من عضلات جسمي. وهذه التمارين برمجت بشكل يسمح بتحقيق أقصى النتائج بأقل طاقة ممكنة. (لوكيا، وبن زروال، 2006، ص 79)

ولكي تتم عملية التأمل بنجاح لا بد من توفر شروط مثل توفر بيئة هادئة، أن يقوم الفرد بغلق عينيه، وأن يكون في وضع مريح.

• المشورة:

وفيها يلجأ الفرد الذي يعاني من الضغط أو الإعياء إلى ممارس أو مختص نفسي ليعينه على حل مشكلاته، وتتعلق المشكلات عادة بمسائل تخص التعليم، مسائل تخص العلاقات الزوجية كعدم القدرة على التوافق الجنسي أو الانفعالي والعاطفي مع الشريك، أو مسائل تخص الدين والعقيدة، ومسائل تتعلق بالمهنة وهو ما يؤثر على الجوانب الأخرى في حياة الفرد ويجعله عرضة للضغط على جميع الأصعدة.

• العلاج الروحي:

كثيرا ما نلجأ إلى الله عز وجل أثناء الشدائد، فنستعين بالصبر والاذعان لحكم الله عند الابتلاء بمكروه، وينحصر العلاج الروحي في دفع الفرد إلى تقبل الموقف والرضا بقضاء المولى عز وجل ومن ثم التحول نفسيا إلى الحكمة والهدوء والطمأنينة والتفكير في الدين وقراءة كتبه، وكثيرا ما يفلح هذا النوع من العلاج أو الأساليب حيث تفشل الأنواع الأخرى من الطرق والأساليب والعلاجات في تخفيف آثار الضغوط والشدائد على الفرد ومن أمثلة ذلك.

- الصلاة:

يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والايان العميق بقلان من تأثيرات المشاغل والقلق والاجهاد والمخاوف على الفرد.

فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى خالقه وخالق الكون في خشوع وتضرع يمدّه بطاقة روحية تبعث فيه الشعور بالصفاء الروحي والأمن النفسي، فإذا ما أدى

المهني

الفرد صلاته كما ينبغي، متوجها بكل جوارحه وحواسه إلى الله تعالى ومنصرفا عن كل مشاغل الدنيا ومشكلاتها، انبعثت فيه حالة من الاسترخاء التام وهدوء النفس وراحة العقل، وبإمكانها تخفيف التوترات الناشئة عن ضغوط الحياة اليومية. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص 80)

وفي ذلك قام الطبيب توماس هايسلوب "إن أهم مقومات النوم التي عرفتھا خلال سنين طويلة قضيتها في الخبرة والتجارب هو الصلاة، فالصلاة أهم أداة عرفت حتى الآن لبث الطمأنينة في النفوس، وبث الهدوء في الأعصاب.

وباعتبار الاسترخاء وسيلة من وسائل مقاومة الضغط، فإن الصلاة تمدنا بنظام التدريب على الاسترخاء خمس مرات في اليوم تمكن الفرد من التخلص من التوتر الذي تسببه المجهودات اليومية، وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول لبلال-رضي الله عنه- عندما تحين أوقات الصلاة "يا بلال ارحنا بالصلاة"، وروي [و داود أن الرسول صلى الله عليه وسلم كان إذا خر به أمر صلى.

وحالة الاسترخاء والهدوء النفسي التي تحدثها الصلاة والتي تستمر فترة ما بعد الانتهاء منها تساعد على التخلص من التوتر والقلق، فتكرار اقتران حالة الاسترخاء بالمواقف الضاغطة إما بمواجهتها فعليا أو بتذكرها، يؤدي في النهاية إلى تكوين ارتباطات شرطية جديدة بينها، وما دام الاسترخاء استجابة معارضة للقلق فإن هذا الأخير سينطفئ تدريجيا. (عثمان نجاتي، 1993، ص ص 286-288)

فأمل الانسان في استجابة الله تعالى له ليؤدي بوساطة الايحاء الذاتي باحتمال استجابة الله تعالى له- إلى تخفيف حدة القلق لديه لذلك يرغبنا الرسول صلى الله عليه وسلم بالدعاء قائلا: "ما من مسلم يدعو بدعوة ليس فيها إثم ولا قطيعة رحم، إلا أعطاه الله إحدى ثلاث: إما أن يعجل له دعوته، وإما يدخرها له في الآخرة، وإما أن يصرف عنه من السوء مثلها..."

المهني

والاتصال الذي يحدث بين الفرد وخالفه خلال الصلاة يمد المصلي بطاقة، أو يشير ففيه هذه الطاقة الكامنة، فيصير أكثر استعدادا لقبول العلم والمعرفة، وأكثر قدرة على القيام بأجل الأعمال وأصعبها.

إننا بالصلاة نستطيع أن نلج باب W-James وعن تأثير الصلاة قال وليم جيمس ذخيرة كبيرة من النشاط العقلي لا يستطيع إليها وصولا في الظروف العادية".

أما صلاة الجماعة وتردد الفرد على المسجد لأدائها فتتيح له التفاعل مع الآخرين مساعدة إياه على تكوين علاقات إجتماعية تقوم على الصداقة والمودة، فتساهم في نمو شخصيته ونضجه الانفعالي، وتشبع حاجته إلى الانتماء والتقبل الاجتماعي مما يؤدي إلى الوقاية من القلق الذي يعاني منه بعض الأفراد نتيجة شعورهم بالوحدة والعزلة وعدم الانتماء إلى الجماعة، أو شعورهم بعدم تقبل الجماعة لهم.

كما تقوم صلاة الجماعة بدور وقائي ودور علاجي في نفس الوقت فمن خلال مداومة الرد منذ صغره على صلاة الجماعة، فإنه يتحصل من المعلومات الدينية والارشادات العملية التي توجه سلوكه في الحياة توجهها سليما، وتزيد من قدرته على مواجهة مشكلات الحياة فقد "لولا الصلاة لصرت مجنونا منذ أمد بعيد". (لوكيا وبن زروال، Gandhi كتب غاندي

2006، ص ص 82-83)

هذا وقد كشفت أحداث الدراسات العربية التي أجريت في مركز تكنولوجيا الاشعاع القومي أن السجود لله يخلص الانسان من الآلام الجسدية والتوتر النفسي وغيرها من الامراض العصبية العضوية ... واكتشف أخصائي في العلوم البيولوجية وتشجيع الأغذية في المركز أن السجود يقلل الارهاق والتوتر والصداع والعصبية والغضب، كما يلعب دورا مهما في تقليل مخاطر الاصابة بالاورام السرطانية.

كما يساعد السجود للمولى عز وجل في تفريغ الشحنات الزائدة التي تسبب أمراض العصر كالصداع وتقلصات العضلات وتشنجات العنق والارهاق، إضافة إلى النسيان والشرود الذهني مشيرين إلى أن زيادة كمية الشحنات الكهرومغناطيسية دون تفريغها يفاقم الامر ويزيده تعقيدا. (موقع الانترنت)

كما أن التسبيح والدعاء الذي يعقب الصلاة مباشرة، حيث يناجي الإنسان ربه ويشكو إليه ما يعانيه من مشكلات وبطلب معاونته وقضاء حاجاته، يساعد هذا التعبير عما يزعج النفس ويقلقها على الاسترخاء والتخلص من القلق لأن المؤمن يعلم أن الله

سبحانه وتعالى قال "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"، وأيضاً "وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداعي إذا دعان". (عثمان نجاتي، 1993، ص 289)

وأخرجنا في "الصحيحين" من حديث ابن عباس، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يقول عند الكرب "لا إله إلا الله العظيم الحليم، لا إله إلا الله رب العرش العظيم، لا إله إلا الله رب السموات السبع، ورب العرش الكريم".

وفي "جامع الترميذي" عن أنس، أن الرسول صلى الله عليه وسلم كان إذا أشد به أمر قال: "يا حي يا قيوم برحمتك أستغيث".

وفيه عن أبي هريرة أن النبي (ص) كان إذا أهمله الأمر، رفع طرفه إلى السماء فقال "سبحان الله العظيم وإذا اجتهد في الدعاء قال "يا حي يا قيوم". (ابن قيم الجوزية، 2003، ص 139)

وإضافة لما للصلاة من فوائد فإن الوضوء - استعداداً لها - ليس تطهير للجسم فحسب، وإنما هو تطهير للنفس من رجسها، فالوضوء يجعل المؤمن يشعر بنظافة جسده ونفسه، وهذا الشعور بالطهارة يهيئ الفرد للاتصال بخالقه والدخول في حالة الاسترخاء الجسدي والنفسي خلال الصلاة.

• التغذية الرجعية البيولوجية:

تتمثل في تسجيل توتر مختلف العضلات بواسطة أجهزة متنوعة تتطور أكثر فأكثر ومنح الفرد تغذية رجعية بواسطة تنبيه بصري أو سمعي يظهر عندما يتجاوز التوتر قيمة يتم تحديدها من قبل، فيحاول الفرد إطفاء التنبيه عن طريق تطبيق تقنية الاسترخاء التي تعلمها، وبالتالي تخفيض التوتر، وهكذا يتعلم الفرد كيف يتحكم في كثير من وظائف الجهاز العصبي المستقل كضربات القلب وضغط الدم وإفرازات حامض المعدة وهو الأمر الذي يساعده على

أن يقوم بوقاية نفسه من كثير من الاضطرابات السيكوسوماتية والتكيف مع الموجود منها.

(كامل عويضة، 1996، ص 88)

• الدعم الاجتماعي:

وهو عبارة عن إحساس الفرد بأنه محبوب لدى الناس وذو قيمة وأهمية، وينتمي إلى شبكة إجتماعية بإمكانها تقديم المساعدة له إذا احتاج إليها.

وتؤكد الدراسات على أن الدعم الاجتماعي يساعد في التكيف خلالها أوقات الضغط، في الثمانينات من القرن C-Lcooper & S-Sloan ففي بحث أجراه العالمان كوبر وسلون العشرين على عينة من 442 طيار، كان من بين نتائجها أن الطيارين الأكثر عرضة لحوادث مؤسفة يتسمون بصفات من بينها أنهم قلما تلقوا الدعم المعنوي من عائلاتهم وأصدقائهم وزملائهم (ستورا، 1997، ص 40-41)

ويرى حسين حريم أيضا الدعم الاجتماعي في بناء شبكة علاقات اجتماعية من خلال الانضمام للجماعات المختلفة، وتوثيق عرى الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه داخل العمل وخارجه لضمان توفير المساندة الاجتماعية. (حريم، 2004، ص ص 298-299)

ويذكر ستورا أنه بإمكان البيئة الاجتماعية المؤلفة من الرؤساء والزملاء والعائلة أن تساعد في التخفيف من الاجهاد والضغط النفسية (ستورا، 1997، ص 57)، وهو ما أوضحت نتائج دراسة أمريكية أجريت على عينة عشوائية مكونة من 636 رجلا وجدت أن الدعم الاجتماعي من جانب الزملاء في العمل كان أكثر تأثيرا في التخفيف من آثار المشقة على الاكتئاب والضيق، وتبعه الدعم من جانب المشرفين في العمل والأهل والأسرة.

وأشارت بحوث أخرى إلى أن التفاعل مع الزملاء الذين أصبحت العلاقة معهم حميمة هو الأمل الأكثر أهمية في تحمل مشاق العمل. (أكرم عثمان، 2002، ص 92)

وفي هذا السياق يؤكد عمار الطيب كشرود أن الفرد عندما يقيم علاقات إجتماعية حميمة وصداقة مع الآخرين في المؤسسة التي يعمل بها فإنه يحظى بالمساندة الاجتماعية كلما مر بخبرة إجهاد، وهذا يمكنه من القدرة على التحمل والتغلب على الضغوط في العمل

المهني

وخارجه، ويرجع هذا الأمر إلى اعتقاد هذا الفرد بأنه سوف يتلقى المساندة والمساعدة الممكنة كلما دعت الحاجة إلى ذلك. (كشروود، 1995، ص 345)

أن الدراسات تبين أن العزلة الاجتماعية أي D-Goleman ويذكر دانييل جولمان الإحساس بعدم وجود إنسان يمكن أن يشاركك مشاعرك الخاصة، أو أنك بلا علاقات وثيقة، يضاعف هذا الإحساس فرض المرض أو الموت.

فقد أظهرت دراسة على 100 مريض أجريت لهم عملية زرع نخاع العظام مدى قوة العزلة كعامل ينذر بخطر الموت، وقوة العلاقات الوثيقة كعامل للشفاء، وكانت نتيجة هذه الدراسة أن 54% من هؤلاء المرضى الذين شعروا بتعاطف شديد من زوجاتهم وأسرهم وأصدقائهم عاشوا عامين بعد نجاح العملية مقابل 20% من المرضى الذين افتقدوا مثل هذا الدعم العاطفي.

كما تعتبر الدراسة السويدية التي نشرت عام 1992 من أهم الدلائل على قوة الروابط Goteberg العاطفية على الشفاء ، فقد أجري اختبار طبي على سكان مدينة جوتبرغ السويدية من الرجال مواليد 1933، وبعد 7 سنوا تم الاتصال ب 752 منهم توفي من هذا العدد 41 خلال تلك السنوات، قد وجدت الدراسة أن معدل الوفيات زاد 3مرات في من عاشوا حياة مليئة بالتوتر الانفعالي الشديد على معدل من عاشوا حياة هادئة، وأثبتت أيضا أن الرجال الذين اعتمدوا على شبكة من العلاقات الحميمة مثل الزوجة والأصدقاء المقربين وما شابه، لم تثبت أي علاقة بين ارتفاع التوتر ومعدل الوفيات بينهم، فقد كان وجود من يلجأون إليهم ويتحدثون معهم، ويتلقون منهم السلوى والمساعدة والاقتراحات ماحماهم من تأثير شدائد الحياة وصدماتها. (لوكيا وبن زروال، 2006، ص ص 95-96)

وإضافة لما سبق ذكره من استراتيجيات وطرق لتخفيف الضغط نجد أيضا التي يقصد بها علم الانسجام الفكري والتي تقوم على أساس Sophrologie السوفولوجيا البحث عن إعادة توازن الفرد مع بيئته مستعملا تقنيات مختلفة للوصول إلى أهدافه، وتهدف إلى تطوير قدرات الفرد في مقاومة الضغط بنفسه عن طريق إمداده بتقنيات متنوعة كالاسترخاء والتصور. (ستورا، 1997، ص 147)

ضف إلى هذا العلاج بالأدوية في كالمومات والمهدئات، والعلاج المعرفي، العلاج
، اللجوء إلى Acupuneture، والعلاج بالإبر Hydrothérapie النفسي، العلاج بالماء
أسلوب الدعابة والضحك ...

3/ على مستوى المنظمة:

تمهيد:

يشمل هذا الفصل الأساس المنهجي للدراسة للتحقق من التساؤلات الواردة في
الإشكالية، كما يوضح الإجراءات المنهجية التي تم من خلالها تحديد عينة الدراسة، وتصميم
وتطبيق أدواتها، وتفرغ البيانات ومعالجتها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية
الملائمة، وصولاً إلى الأهداف المرجوة.

1/ منهج الدراسة:

اختير المنهج حسب ما تتطلبه طبيعة الدراسة الحالية وكذا الأهداف التي تسعى
للوصول إلى تحقيقها وطبيعة البيانات المطلوب الحصول عليها، فمن الأهداف الأساسية
للبحث التعرف على أكثر المصادر إحداثاً للضغط لدى أفراد العينة، ومعرفة الاستراتيجيات
المستخدمة من طرفها عند مواجهة تلك الضغوط، من أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج
الوصفي التحليلي وذلك لقدرته على تزويدنا بالحقائق والمعلومات الكافية والضرورية، ومن
ثم تحليلها وتفسيرها وصولاً إلى النتائج التي يمكن أن تسهم في تحقيق الأهداف المرجوة من
هذه الدراسة.

1-1- المنهج الوصفي التحليلي

يعتمد هذا المنهج على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، انطلاقاً
من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض، ثم اختيار العينة وأساليب جمع البيانات، ووضع
قواعد لتصنيفها ثم تحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة ومحددة (محمود المنسي، سهير
احمد، 2002، ص 44).

ويرتبط استخدام المنهج الوصفي غالباً بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية، ويقوم
على رصد ومتابعة ظاهرة أو حدث بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة
فترات (ربحي عليان، 2000، ص 42).

ولا يهدف إلى وصف الظاهرة أو وصف الواقع كما هو فحسب بل الوصول بالباحث
إلى استنتاجات تساهم في فهم هذا الواقع جيداً.

2/ مجالات الدراسة:

1-2- المجال البشري

تكونت العينة الأساسية للدراسة الحالية من (220) أستاذ جامعي دائم بجامعة محمد خيضر بسكرة، من مجتمع أصلي يقدر بـ (827) أستاذ، للموسم الجامعي (2008-2009)، أي تقدر العينة بنسبة 26.60% من المجتمع الأصلي للدراسة.

2-2- المجال المكاني

تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من الأساتذة الدائمين بجامعة محمد خيضر، بسكرة.

3-2- المجال الزمني

تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين من أبريل- جوان 2008، وجانفي - مارس 2009.

وكما سلف الذكر طبقت الدراسة على عينة أساتذة جامعة بسكرة، وعليه لا يمكن تعميم نتائجها إلا على مجتمعها الأصلي.

3/ عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

1-3- المجتمع الأصلي

تألف مجتمع الدراسة الأصلي من مجموع الأساتذة الدائمين بجامعة بسكرة، الذين يقدر عددهم بـ (827) أستاذ، موزعين على (4) كليات، تتراوح درجاتهم الأكاديمية بين مساعد وأستاذ حسب التقسيم الحديث لسنة (2009).

2-3- عينة الدراسة

تقدر عينة الدراسة الأساسية بـ (220) أستاذ، أي تقدر بنسبة 26.60 % من المجتمع الكلي.

وبعد إحصاء مجتمع الدراسة وذلك عن طريق وثيقة رسمية تم الحصول عليها من طرف رئيس مصلحة الموظفين الأساتذة بالجامعة، والتي تشتمل على تعداد الأساتذة وتوزيعهم على الكليات تم بعد ذلك تحديد أفراد العينة، حيث اختيرت بطريقة العينة الطبقية العشوائية ذلك لأن مجتمع الدراسة مقسم إلى طبقات (ذكور، إناث)، (أستاذ، مساعد...)، (تخصص علمي، إنساني).

4/ إجراءات التطبيق الميداني:

تم تطبيق أدوات الدراسة على عينتها بواسطة الطالبة وبمساعدة بعض الزملاء المتعاونين، وطبقت الأدوات في ذات الوقت على نفس العينة، وقد تم الحرص على الأفراد بعدم ترك أي إجابة ناقصة، وشرح تعليمات الإجابة وأن الهدف منها لأغراض البحث العلمي لا غير، وأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، والصحيح هو أن تقيس الأداة ما أعدت لقياسه.

ترك الوقت الكافي لأفراد العينة للإجابة حيث استغرقت عملية التوزيع والجمع حوالي شهرين، وذلك لظروف خارجة عن إرادة الطالبة، نظرا لعدم القدرة على التحكم في أفراد العينة أو ضبطها من ناحية المكان والزمان، وامتناع البعض عن الإجابة.

المهني

وقد بلغ عدد المقاييس الموزعة (400) أداة قياس وذلك ضمانا لاسترجاع أكبر قدر ممكن من أدوات الدراسة، أستعيد منها (238) أداة ، كانت صالحة منها (220) فقط لأغراض الدراسة واستبعد البقية لأنها كانت غير تامة الإجابة. والجدول التالي يوضح المجتمع الأصلي وعدد أفراد العينة موزعين حسب الكليات.

جدول رقم (06): المجتمع الأصلي وعينة الدراسة

الكليات	المجتمع الأصلي	النسبة المئوية	أفراد العينة	النسبة المئوية
كلية العلوم وعلوم المهندس	443	53.56 %	101	45.90 %
كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية	197	23.82 %	61	27.72 %
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير	110	13.30 %	33	15 %
كلية الحقوق والعلوم السياسية	77	9.31 %	25	11.36 %
المجموع	827	100 %	220	100 %

يوضح الجدول رقم (06) توزيع أفراد المجتمع الأصلي وأفراد العينة على الكليات الأربع، فنجد أن كلية العلوم وعلوم المهندس تأخذ أكبر نسبة من الأساتذة وهي (443) بنسبة 53.56 % من المجتمع الأصلي، وأخذ منها (101) فردا بنسبة 45.90 % من أفراد عينة الدراسة، ثم كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية حيث يقدر عدد الأساتذة بـ (197) بنسبة 23.82 % من المجتمع الأصلي وأخذت منها (61) فردا بنسبة 27.72 % من أفراد العينة، ثم كلية العلوم الاقتصادية والتسيير حيث يقدر عدد الأساتذة بها (110) بنسبة 13.30 % من المجتمع الأصلي واخذ منها نسبة (15) % أي ما يعادل (33) فردا، وأخيرا كلية الحقوق والعلوم السياسية التي تشتمل على (77) فردا يقدر بنسبة 9.31 % من المجتمع الأصلي للدراسة، واخذ منها (25) فردا أي ما يعادل 11.36 % من أفراد العينة.

5- خصائص عينة الدراسة :

الدراسة الحالية شملت (04) متغيرات تصف خصائص العينة، نفترض أن لها تأثير في إدراك مصادر الضغط المهني، ولها علاقة باستخدام استراتيجيات مواجهة الضغط لدى أفراد العينة.

و الجداول التالية توضح خصائص العينة.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ن	النسبة المئوية
ذكور	115	52.27 %
إناث	105	47.72 %
المجموع	220	100 %

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب التخصص التعليمي

التخصص	ن	النسبة المئوية
--------	---	----------------

علمي	137	% 62.27
إنساني	83	% 37.72
المجموع	220	% 100

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	ن	النسبة المئوية
مساعد	25	% 11.36
أستاذ مساعد قسم أ. ب	138	% 62.72
أستاذ محاضر قسم أ. ب	42	% 19.09
أستاذ	15	% 6.81
المجموع	220	% 100

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب مدة التدريس (الخبرة)

مدة التدريس	ن	النسبة المئوية
3- 10 سنوات	171	% 77.72
11- 20 سنوات	32	% 14.54
أكثر من 20 سنة	17	% 7.72
المجموع	220	% 100

الجدول (07)، (08)، (09)، (10) توضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات السابقة ذكرها في إشكالية الدراسة.

نلاحظ في الجدول (07) أن عدد الذكور (115) بنسبة تقدر بـ 52.27 % تقابلها نسبة الإناث وتقدر بـ 47.72 % والذين عددهم (105)، فنجد أن نسبة الذكور والإناث من أفراد العينة متقاربة وهو ما يسهل دراسة الفروق بين الجنسين تبعاً لمتغيرات الدراسة.

وبالنظر إلى الجدول رقم (08) نجد أن نسبة الأساتذة ذوي التخصص العلمي يقدر عددهم بـ (137) بنسبة 62.27 % مقارنة بعدد الأساتذة ذوي التخصص الإنساني الذين يقدر عددهم بـ (83) يمثلون نسبة 37.72 %، ويعد هذا الأمر طبيعي بالنظر إلى المجتمع الأصلي في التخصص العلمي، ذلك لأن الكلية العلمية تشتمل على أعلى نسبة من الأساتذة بالجامعة (443) مقسمة إلى (14) قسم.

المهني

ويتضح من الجدول رقم (09) الذي يبين الدرجات العلمية لأفراد عينة الدراسة ونسبتها المئوية، حيث نجد أن درجة أستاذ مساعد بقسميه (أ- ب) تحتل أعلى نسبة من أفراد العينة ويقدر عددهم بـ (138) ثم تليها درجة أستاذ محاضر (قسم أ- ب) ويقدر عددهم بـ (42)، ثم درجة مساعد حيث قدر عدد أفراد العينة بـ (25) فرداً، وأخيراً (درجة أستاذ التعليم العالي) وقد عددها بـ (15) فرد يمثلون نسبة 6.81% من مجموع أصلي قدره (35) فرداً بنسبة 4.23% من المجتمع الأصلي للدراسة، وهو ما يدل على قلة الأساتذة بدرجة أستاذ التعليم العالي بالجامعة. وقد تم دمج ذوي رتبة أستاذ مساعد بقسميه مع ذوي رتبة مساعد لتسهيل عملية دراسة الفروق.

أما عن مدة التدريس في الجامعة (الخبرة) بالنسبة لأفراد العينة فيبين الجدول (10) أن نسبة 7.72% تزيد أقدميتهم في التدريس عن (20 سنة) وعددهم (17)، أما الذين تتراوح خبرتهم بين (11- 20 سنة) فيقدر عددهم بـ (32) و يمثلون نسبة 14.54%، في حين أن أفراد العينة الذين تتراوح مدة خبرتهم في التدريس (3- 10 سنوات) فتقدر نسبته بـ 77.27% من إجمالي أفراد العينة وهي أعلى نسبة.

6/ أدوات الدراسة :

من أجل اختبار الفروض والوقوف على مدى تحققها، وانطلاقاً من أهدافها تم إعداد أدوات الدراسة اللازمة والمتمثلة في مقياس "مصادر الضغط المهني"، ومقياس "استراتيجيات مواجهة الضغط"، وفق الخطوات الآتية:

الخطوة الأولى :

بعد الإطلاع على التراث النظري وما كتب في أدبيات موضوع الضغوط، تم القيام بمسح لعدد من الاستبيانات والمقاييس والدراسات التي تناولت الضغط النفسي والمهني عامة، والضغط المهني لدى الأساتذة والمعلمين على وجه الخصوص، وذلك بهدف التعرف على أهم العوامل المساعدة على وجود الضغط لديهم، وهذا ما سمح لنا بتكوين فكرة أولية حول أبعاد ومكونات مقياس مصادر الضغط المهني في الدراسة الحالية. ومن أهم المقاييس التي أمكن لنا الإطلاع عليها والاستفادة منها في إعداد أداة الدراسة الحالية:

- ✓ مقياس مواقف الحياة الضاغطة- زينب شقير (2002).
- ✓ مقياس مصادر الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي- بن زروال فتيحة (2003).
- ✓ مقياس مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي- جوادي يوسف (2005).
- أما بالنسبة لمقياس واستراتيجيات مواجهة الضغط فقد تمت بنفس الطريقة وتم الاستقرار على أدوات يمكن الاعتماد عليها في إعداد بنود المقياس وهي:
- ✓ Bruchon-Schweitzer, M. (2001) WCC (ways of coping checklist)
- ✓ مقياس آليات الدفاع ضد الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي- بن زروال (2003).
- ✓ مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني- نوال حمداش (2003).

الخطوة الثانية :

بهدف تحديد المجالات التي يمكن أن يتعرض فيها أستاذ الجامعة للضغط وذلك بالرجوع إلى ما كتب في أدبيات الموضوع حول مصادر الضغط المهني ومجالاته، و بهدف

المهني

استكشاف المزيد من المواقف والأحداث التي تسبب الضغط لأفراد العينة، قمنا بتطبيق استبيان استطلاعي مفتوح (انظر الملحق رقم 01) على عينة مكونة من (45) أستاذ موزعين على كليتي الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، وكلية العلوم وعلوم المهندس على اعتبار أنهما كليتان مختلفتان في التخصص، وتحويان أكبر نسبة من الأساتذة بالجامعة، وقد اختيرت العينة بطريقة عشوائية.

تضمن الاستبيان أسئلة مفتوحة وجهت على الشكل التالي:

- السؤال الأول: ما هي في رأيك مصادر الضغوط التي تتعرض لها أثناء تأدية مهامك في الجامعة؟.

وقد حددت المصادر في ثلاث وهي المصادر العلائقية التي نفترض أنها تشكل أكثر مصادر ضغط لدى أفراد العينة، وترك المجال مفتوحا إذا ما كانت هناك عوامل أخرى.

- السؤال الثاني: مفاده عند مواجهتك للضغوط ما هي الوسائل والأساليب التي تستخدمها بغرض التخفيف منها؟.

وأعطيت اختيارات بهدف الكشف عن أكثرها استخداما من طرف أفراد العينة، وترك المجال مفتوحا لإضافة أساليب أخرى لم تذكر، وذلك بغية التعرف أكثر عنها للاستفادة منها في إعداد أداة الدراسة.

وقد تضمن الاستبيان الاستطلاعي معلومات عامة تعمدت الطالبة طرحها، كالجنس، التخصص التعليمي (نمط الكلية: علمية – إنساني)، الدرجة العلمية وكذلك مدة الخبرة في التدريس الجامعي.

بعد ذلك قمنا بتفريغ إجابات العينة الأكثر تكرارا وصياغتها في فقرات.

6-1- الصورة الأولية لأداتي الدراسة :

على ضوء استجابات العينة وإضافة إلى تم الإطلاع عليه من تراث نظري وبحوث عالجت الموضوع، تم وضع الصورة الأولية لأداتي الدراسة حيث تمثلت الأداة الأولى في: "مقياس مصادر الضغط المهني للأستاذ الجامعي"، والأداة الثانية: "مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط".

بعد الانتهاء من إعداد الصورة الأولية لكل من أداتي الدراسة قمنا - بعد موافقة المشرف طبعا- بعرض الأداتين على مجموعة من الأساتذة المختصين بالجامعة (جامعة بسكرة) وفي جامعات مجاورة، قدر عددهم ب (9) أساتذة، والجدول رقم (11) يوضح قائمة الأساتذة المحكمين لأداة "مصادر الضغط المهني"، وذلك لإبداء ملاحظاتهم حول:

- مدى ملائمة الفقرات للمجالات المقترحة في الدراسة.

- مدى وضوحها، ودقة صياغتها اللغوية.

- مدى ملائمتها لقياس ما أعدت لقياسه.

- وملاحظات أخرى يرونها مناسبة.

الجدول رقم (11): قائمة المحكمين لمقياس مصادر الضغط المهني
ونفس الطريقة تمت بالنسبة لمقياس "استراتيجيات مواجهة الضغط"، وذلك لإبداء

الرقم	الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
1	لوكيا الهاشمي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة
2	شلبي محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة
3	دبلة عبد العالي	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
4	زمام نور الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
5	ابراهيم الطاهر	دكتور	جامعة بسكرة
6	توريريت نور الدين	دكتور	جامعة بسكرة
7	العربي فرحاتي	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة
8	رحال محمد الهادي	دكتور	جامعة باتنة
9	جباري نور الدين	دكتور	جامعة باتنة

ملاحظاتهم حول مدى ملائمة الفقرات للمجالات المقترحة في الدراسة ، ومدى ملائمتها
لمقياس ما أعدت لقياسه، وملاحظات أخرى يرونها مناسبة. والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

الجدول رقم (12): قائمة المحكمين لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغط

الرقم	الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
1	شلبي محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة
2	دبلة عبد العالي	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
3	زمام نور الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
4	بلوم محمد	دكتور	جامعة بسكرة
5	إبراهيم الطاهر	دكتور	جامعة بسكرة
6	توريريت نور الدين	دكتور	جامعة بسكرة
7	قبقوب عيسى	دكتور	جامعة بسكرة
8	بوسنة عبد الوافي	دكتور	جامعة بسكرة
9	جباري نور الدين	دكتور	جامعة باتنة

و بعد جمع أداتي الدراسة من المحكمين والإطلاع على مقترحاتهم المتضمنة:
✓ إعادة صياغة بعض البنود التي تحتاج إلى ذلك.
✓ دمج بعض العبارات التي تحمل نفس المعنى.
✓ حذف البنود التي لا تفي بأغراض الدراسة، ولا تتناسب وأفراد العينة.
و قد تم تعديل البنود اعتمادا على اتفاق ثلاثة محكمين فأكثر، وكانت خلاصة التحكيم:

- ✓ إعادة صياغة بعض العبارات التي تحتاج إلى ذلك.
 - ✓ تفكيك البنوك التي تحمل أكثر من المعنى.
 - ✓ حذف البنود المتكررة.
 - ✓ حذفت البنود التي ليست لها علاقة بما أعدت الأداة لقياسه، ولا تتلاءم وأفراد العينة.
 - ✓ إضافة عدد من البنود للوصول لأغراض الدراسة.
- و قد أسفرت هذه الخطوة أن أصبحت الأداة في صورتها النهائية:
- بالنسبة لمقياس مصادر الضغط أصبحت مكونة من (54) عبارة بعد أن كانت (76).
 - بالنسبة لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغط توصلنا إلى أن أصبحت الأداة في صورتها النهائية مكونة من (48) بندا بعد أن كانت تشتمل على (60) بندا.

2-6- وصف أدوات الدراسة في صورتها النهائية

1-2-6- مقياس مصادر الضغط المهني :

استخدم مقياس مصادر الضغط المهني في الدراسة الحالية بصورته النهائية المكونة من جزئين:

- الجزء الأول

وتضمن بيانات شخصية عامة، تخص أفراد العينة مثل: الجنس، الكلية، القسم، مدة التدريس في الجامعة، والدرجة العلمية.

- الجزء الثاني

وتكون من بنود الأداة عددها (54) بندا، موزعة على (5) أبعاد، تعكس خمسة مصادر أساسية يعتقد أنها تشكل مصادر ضغط الأفراد العينية.

* البعد الأول: علاقة الأستاذ بالطالبة

يعتبر الطالب محور وهدف العملية التعليمية في الجامعة وفي أي مؤسسة تربوية فهو الذي يستقبل الرسالة الاتصالية من المرسل وهو الأستاذ الجامعي، من خلال تفاعل وعلاقات اجتماعية يومية، غير أن هذا الموقف تتخلله أحيانا بعض المواقف والمشاكل التي تعوق عمل الأستاذ وتفشل العملية الاتصالية، مما يسبب ضغطا وتوترا للأستاذ، وهو ما تحاول بنود هذا البعد استقصاءه، وهي متمثلة في العبارات التالية: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10.

* البعد الثاني: علاقة الأستاذ بالزملاء

و تدور بنوده حول نوع العلاقة بين الأستاذ وزملائه في العمل، أي المواقف العلائقية والتفاعلية التي تمثل مصدرا للشعور بالضغط، وتمثلها العبارات التالية: 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20.

* البعد الثالث: علاقة الأستاذ بالإدارة

و تضم نوع العلاقة الموجودة بين الأستاذ والإدارة، وتضم المواقف التي تحدث توترا وضغطا في علاقته وتفاعله بالإدارة، وتتحدد بالبنود التي تحمل الأرقام التالية: 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34.

* البعد الرابع: طبيعة العمل

المهني

يلخص هذا المحور المشاكل أو الظروف التي تكون مصدر ضغط نابغة من الدور المنوط به، وجوانبه المختلفة، ويتم تقصي ذلك من خلال البنود التي تحمل الأرقام التالية: 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50.

* البعد الخامس: ظروف العمل

وينطوي هذا البعد على البنود التي تخص محيط وظروف العمل خاصة الفيزيائية منها، على اعتبار أن لظروف العمل دور مهم في شعور الأستاذ بالضغط، وتتمثل في البنود التي تحمل أرقام: 51، 52، 53، 54.

وتصدر المقياس سؤال عام ترتبط به جميع العبارات، وهو:

✓ ما مدى إسهام كل من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟

ووضعت ثلاث بدائل للإجابة: دائماً- أحياناً- أبداً- وأعطيت لها درجات: 3، 2، 1، بالترتيب، حيث تتراوح درجات استجابات أفراد العينة بين (54) درجة كحد أدنى و(162) درجة كحد أقصى. (انظر الملحق رقم 02).

6-2-2- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط

طبق مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط في الدراسة الحالية بصورته النهائية المتكونة من جزأين:

- الجزء الأول

تضمن البيانات الشخصية السابق ذكرها في وصف أداة الدراسة السابقة، مع تقديم تعليمات الإجابة.

- الجزء الثاني

وتكون من بنود الأداة والتي عددها (48) بنود موزعة على (3) أبعاد، تعكس ثلاثة استراتيجيات في التعامل ومواجهة الضغط من طرف أفراد العينة.

* البعد الأول: استراتيجيات مواجهة مركزة حول المشكلة

ويضم هذا البعد استراتيجيات معرفية وأخرى سلوكية موجهة نحو حل المشكلة أو الموقف المسبب للضغط، وتحليل المشكلة من أجل فهمها، وتتضمن الأرقام التالية عبارات هذا البعد وهي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12.

* البعد الثاني: استراتيجيات مواجهة مركزة حول الانفعال

ويتمثل هذا البعد في استراتيجيات سلوكية وأخرى معرفية تستهدف تغيير الحالة الانفعالية الناتجة عن الموقف الضاغط، وتمثلها العبارات ذات الأرقام التالية: 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40.

* البعد الثالث: استراتيجيات مواجهة مركزة على الدعم الاجتماعي

ويشمل هذا البعد البحث عن المساندة الاجتماعية من الآخرين، والتوجيه والمساعدة بهدف التقليل من آثار الضغط النفسية، ويتحدد هذا البعد في البنود التي تحمل أرقام: 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48.

و تصدر المقياس سؤال عام تمثل في:

✓ ما مدى انطباق العبارات التالية عليك، عند مواجهتك لمواقف الضغط؟

ووضعت ثلاث بدائل للإجابة: لا تنطبق – تنطبق أحياناً- تنطبق تماماً.

المهني

وأعطيت لها درجات 1، 2، 3 على التوالي، حيث تتراوح درجات استجابات أفراد العينة بين (48) درجة كأدنى حد، و(144) درجة كحد أقصى. (انظر الملحق رقم 03).

7- حساب الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة :

للتأكد من صلاحية الأداتين وتوفرهما على الخصائص السيكومترية، ومدى ملاءمتهما للتطبيق على العينة الأساسية، تم تطبيقهما على عينة أولية (عينة التقنين) مكونة من (ن= 50) فرداً، موزعين على ذكور وإناث اختيروا بطريقة عشوائية من كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية.

و قد كان الهدف من إجراء الدراسة الاستطلاعية هو:

- ✓ فحص مدى وضوح بنود الأداة.
 - ✓ فحص مدى وضوح تعليمات الأداة.
 - ✓ حساب صدق وثبات أداة الدراسة (الخصائص السيكومترية).
 - ✓ التعرف على خصائص العينة التي سوف تطبق عليها الدراسة الأساسية.
 - ✓ معرفة العوائق التي قد نواجهها عند القيام بتطبيق الدراسة على العينة الأساسية.
- و يوضح الجدول التالي خصائص أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (13): أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية (عينة التقنين)

الجنس	ن	النسبة المئوية
إناث	31	62 %
ذكور	19	38 %
المجموع	50	100 %

يوضح الجدول (13) أفراد عينة التقنين، حيث تتكون العينة من (31) من الإناث بنسبة 62 %، و (19) من الذكور بنسبة 38 % من أفراد العينة.

1- مقياس مصادر الضغط المهني

- الثبات :

تم حساب ثبات المقياس بالطريقة الآتية:

- طريقة التجزئة النصفية

نظراً لتعذر التطبيق وإعادة التطبيق على نفس العينة، تم حساب معامل ثبات الأداة ككل بطريقة التجزئة النصفية باستعمال معامل بيرسون pearson، والذي يبين مدى التماسك والارتباط بين نصفي الأداة، أي الارتباط بين درجات الإجابات على البنود الفردية والبنود الزوجية، وكان معامل ثبات المقياس (0.92)، ثم صحح بمعادلة الطول "سبيرمان براون sperman broun"، حيث وجد معامل ثباته (0.95)، وهو ما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات قوي ودال عند مستوى الدلالة (0.01).

- الصدق :

للتأكد من صدق الأداة تم حساب صدقها بالطرق التالية:

- صدق المحكمين

المهني

فقد تم عرضها على عدد من المختصين كما سلف الذكر، وذلك للتأكد من صدق الأداة وقياس ما أعدت لقياسه (أنظر الجدول (11)).

-الصدق التمييزي

حسب صدق الأداة باستخدام الصدق التمييزي، وذلك للتأكد من قدرة المقياس على التمييز، حيث تم استخدام طريقة المقارنة الطرفية على عينة التقنين (ن= 50)، ثم ترتيب أفراد العينة وقسمت الدرجات إلى قسمين، وهذا لتمييز ذوي الدرجات المرتفعة من ذوي الدرجات المنخفضة على الأداة، وبعد ذلك تم حساب النسبة الحرجة عن طريق (SPSS)، والنتائج موضحة في الجدول رقم (14).

- الصدق الذاتي

حسب صدق الأداة بمعامل الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، فكان الصدق الذاتي مساويا لـ (0.95) عند استعمال طريقة التجزئة النصفية.

الجدول رقم (14): نتائج اختبار(ت) للدلالة على الصدق التمييزي لمقياس مصادر الضغط المهني.

المجموعة الأداة	مجموع ذوي الدرجات العليا		مجموع ذوي الدرجات الدنيا		قيمة ت"	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
مقياس مصادر الضغط المهني	98.07	13.37	100.71	16.33	27.42	دال عند 0.01

استخدم اختبار (ت) لفحص ما إذا كانت توجد فروق بين ذوي الدرجات المرتفعة وذوي الدرجات المنخفضة على أداة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (14) أن الفروق كانت واضحة ودالة بين المجموعتين عند درجة حرية تقدر ب (13) ومستوى دلالة (0.01). حيث :

- كان هناك فرق في تكرار المواقف الضاغطة بين الأكثر تعرضا لهذه المواقف وبين الأقل تعرضا لها ، فقد بلغت قيمة (ت= 27.42) وهي دالة إحصائيا على مستوى اقل من المقبول (0.01) حيث قيمة (Sig (2-tailed) = 0.000 وهي دالة عند المستوى (0.01) ، وعليه توجد فروق دالة لصالح ذوي الدرجات الدنيا بمتوسط قدره (100.71) بانحراف معياري (16.33) في حين بلغ متوسط الدرجات العليا (98.07) بانحراف معياري (13.37).

2- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط

- الثبات :

تم حساب ثبات المقياس بالطريقة الآتية:

المهني

طريقة التجزئة النصفية باستعمال معامل بيرسون، بنفس طريقة حساب مقياس مصادر الضغط المهني، حيث يبين الارتباط بين درجات الإجابات على البنود الفردية والزوجية، وكان معامل ثباته (0.80)، وتم تصحيحه بمعامل الطول لسبيرمان براون، حيث وجد الثبات (0.88) وهي قيمة دالة على أن المقياس يتمتع بثبات دال وقوي عند مستوى الدلالة (0.01).

- الصدق :

للتأكد من صدق الأداة تم حساب صدقها بالطرق الآتية:

- صدق المحكمين

حيث تم عرض الأداة على مجموعة من الأساتذة للتأكد من مدى ملاءمتها لأغراض الدراسة، كما سبق الذكر وكما هو موضح في الجدول (12).

- الصدق التمييزي

حسب صدق الأداة باستخدام الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية على عينة تقنين (ن=50)، بترتيب درجات أفراد العينة وتقسيمها إلى قسمين، قسم يضم الدرجات العليا وقسم يضم الدرجات الدنيا، وتحديد أعلى (27 %) وأدنى (27 %) أي ما يساوي 14 فرد، وبالتالي حساب النسبة الحرجة عن طريق (SPSS) والنتائج موضحة في الجدول رقم (15).

- الصدق الذاتي

حسب صدق الأداة بمعامل الصدق الذاتي الذي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، فكان الصدق الذاتي للمقياس يساوي (0.89) عند حسابه بطريقة التجزئة النصفية. ويتضح أن أداة الدراسة تتمتع بصدق عالي وقوي، فهي مناسبة لأغراض الدراسة.

الجدول رقم (15): نتائج اختبار (ت) للدلالة على الصدق التمييزي لمقياس إستراتيجية

مواجهة الضغط

المجموعة الأداة	مجموع ذوي الدرجات العليا		مجموع ذوي الدرجات الدنيا		قيمة "ت"	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
مقياس إستراتيجية مواجهة الضغط	98.79	8.15	87.14	10.30	45.33	دال عند 0.01

يوضح الجدول رقم (15) نتائج اختبار (ت) لفحص الفروق بين ذوي الدرجات العليا و ذوي الدرجات الدنيا ، وتبين النتائج أن الفروق دالة بين المجموعتين عند درجة حرية (13) ومستوى دلالة (0.01) .

حيث بلغت قيمة (ت = 45.33) وهي دالة على مستوى اقل من (0.01) حيث قيمة

المهني

(Sig (2-tailed) = 0.000 أقل من المستوى المقبول (0.01)، وتبين النتائج أن الفروق واضحة ودالة لصالح ذوي الدرجات العليا بمتوسط (98.79) وانحراف معياري (8.15) في حين بلغ متوسط المجموعة الدنيا (87.14) بانحراف (10.30) .

وهكذا يتضح من النتائج أن للأداتين قدرة تمييزية عالية بين المجموعتين العليا والدنيا على كل منهما وبالتالي فهما يتميزان بصدق تمييزي عال، وعليه فإن الأداتين تتوفران على صدق وثبات مناسب لأغراض البحث.

8/ أساليب المعالجة الإحصائية :

بعد مرحلة التطبيق وتفرغ البيانات المجمعة بواسطة الأداتين في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها إحصائياً عن طريق حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مفردات العينة .
- متوسط المتوسط، والمتوسط الحسابي لمعرفة مدى تماثل أو اعتدال صفات أفراد العينة، وكذلك الانحراف المعياري لمعرفة طبيعة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها.
- اختبار (ت) لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة ترتبط بالخصائص الديمغرافية وهي الجنس والتخصص التعليمي في الدراسة .
- استخدام تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ترتبط بالخصائص الشخصية التي تحتوي على أكثر من مجموعتين، وتتمثل في هذه الدراسة من مدة الخبرة والدرجة العلمية .

تمهيد :

نهدف في هذا الفصل إلى عرض النتائج كما أفرزتها المعالجات الإحصائية للبيانات المحصل عليها بعد تطبيق أداتي الدراسة على العينة المدروسة، ثم تحليل هذه النتائج للتحقق من مدى صحة الفرضيات المصاغة، ومناقشة نتائج الفرضيات في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة في نفس الموضوع أو في مجالات مشابهة ، محاولة منا لتحديد مكانة الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة .

✓ عرض التساؤل الأول :

ينص التساؤل الأول على التالي :

- ما ترتيب مصادر الضغط المهني لدى أفراد العينة ؟

و للإجابة على هذا التساؤل جرى حساب التكرارات والنسب المئوية لبنود وأبعاد مقياس مصادر الضغط المهني، وتم حساب المتوسط الحسابي ومتوسط المتوسط لأبعاد المقياس الخمسة، والجدول رقم(16) يوضح ذلك.

الجدول رقم (16): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات لدرجات أفراد العينة على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني.

الأبعاد	دائما (3)		أحيانا (2)		أبدا (1)		المتوسط الحسابي	متوسط المتوسط
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
علاقة الأستاذ بالطلبة	01	125	56.81	73	33.18	22	10.00	2.46
	02	128	58.18	90	40.90	02	0.90	2.57
	03	41	18.63	79	35.90	100	45.45	1.73
	04	96	43.63	93	42.27	31	14.09	2.29
	05	13	46.81	105	47.72	12	5.45	2.41
	06	48	21.81	127	57.72	45	20.45	2.01
	07	39	17.72	102	46.36	79	35.90	2.09
	08	87	39.54	108	49.09	25	11.36	2.28
	09	49	22.27	112	50.90	59	26.81	1.95
	10	46	20.90	107	48.63	67	30.45	1.90
علاقة الأستاذ بالزملاء	11	53	24.09	79	35.90	88	40.00	1.84
	12	30	13.63	85	38.63	105	47.72	1.65
	13	52	23.63	95	43.18	73	33.18	1.90
	14	26	11.81	58	26.36	136	61.81	1.50
	15	32	14.54	105	47.72	83	37.72	1.76
	16	36	16.36	114	51.81	70	31.81	1.84
	17	59	26.81	87	39.54	74	33.63	1.93
	18	45	20.45	97	44.09	78	35.45	1.85
	19	37	16.81	86	39.09	97	44.09	1.72
	20	40	18.18	89	40.45	91	41.36	1.76
علاقة الأستاذ بالإدارة	21	54	24.54	112	50.90	54	24.54	2.00
	22	35	15.90	135	61.36	50	22.72	1.93
	23	72	32.72	77	35.00	71	32.27	2.00

	1.90	38.18	84	33.63	74	28.18	62	24	
	1.88	37.72	83	36.36	80	25.90	57	25	
	2.00	30.00	66	39.09	86	30.90	68	26	
	1.98	26.81	59	39.54	87	33.63	74	27	
	1.90	32.72	72	35.90	79	31.36	69	28	
	2.13	36.36	80	36.81	81	26.81	59	29	
	2.13	18.63	41	49.54	109	31.81	70	30	
	1.77	37.72	83	46.81	103	15.45	34	31	
	1.92	34.54	76	38.18	84	27.27	60	32	
	1.93	31.36	69	44.09	97	24.54	54	33	
	1.87	35.00	77	42.27	93	22.72	50	34	
1.86	1.69	47.27	104	35.90	79	16.81	37	35	طبيعة العمل
	1.85	36.81	81	41.36	91	21.81	48	36	
	1.99	30.90	68	39.09	86	30.00	66	37	
	1.94	26.81	59	51.81	114	21.36	47	38	
	1.89	37.27	82	36.36	80	26.36	58	39	
	1.78	43.63	96	34.54	76	21.81	48	40	
	1.93	32.72	72	41.36	91	25.90	57	41	
	2.08	21.36	47	48.63	107	30.00	66	42	
	1.92	33.63	74	40.00	88	26.36	58	43	
	1.75	35.45	78	53.18	117	11.36	25	44	
	1.70	40.45	89	48.63	107	10.90	24	45	
	2.09	25.90	57	39.09	86	35.00	77	46	
	1.77	40.90	90	40.90	90	18.18	40	47	
	1.78	38.63	85	44.09	97	17.27	38	48	
	1.80	38.63	85	41.81	92	19.54	43	49	
	1.80	40.00	88	40.00	88	20.00	44	50	
2.06	1.78	44.09	97	33.18	73	22.72	50	51	ظروف العمل
	2.23	20.00	44	36.81	81	43.18	95	52	
	2.24	16.36	36	42.72	94	40.90	90	53	
	2.02	31.81	70	37.72	83	30.45	67	54	

يوضح الجدول (16) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي ومتوسط المتوسطات لأبعاد مقياس مصادر الضغط المهني، ولأن أبعاد المقياس غير متساوية تم ترتيب مصادر الضغط حسب متوسط المتوسط كما يوضحها الجدول رقم (17).

الجدول رقم (17): عدد البنود والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسط المتوسط لأبعاد مقياس مصادر الضغط المهني .

أبعاد المقياس	عدد البنود	المتوسط الحسابي	متوسط المتوسط	الانحراف المعياري
علاقة الأستاذ بالطلبة	10	21.69	2.16	3.04
ظروف العمل	04	8.27	2.06	2.08
علاقة الأستاذ بالإدارة	14	27.27	1.94	6.16
طبيعة العمل	16	29.79	1.86	6.07
علاقة الأستاذ بالزملاء	10	17.75	1.77	4.49

يتضح من الجدول (17) أن الأستاذ الجامعي يدرك مصادر الضغط وفقاً للترتيب التالي على أساس متوسط المتوسطات، وهي كالتالي:

- علاقة الأستاذ بالطلبة :

حيث تشير نتائج الدراسة أن أستاذ الجامعة حصل على متوسط قدره (21.69) ومتوسط الدرجات على عدد البنود يساوي (2.16) ، بانحراف معياري قدره (3.04) في بعده علاقة الأستاذ بالطلبة .

- ظروف العمل:

حصل أفراد العينة على متوسط حسابي قدر ب (8.27) ومتوسط المتوسط قدره (2.06) ، بانحراف معياري يقدر ب (2.08) على بعد ظروف العمل .

- علاقة الأستاذ بالإدارة :

تحصل أفراد العينة في هذا البعد على متوسط قدر ب (27.27) ومتوسط المتوسط (1.94)، وقدّر الانحراف المعياري ب (6.16) .

- طبيعة العمل:

حصل أفراد عينة الدراسة على متوسط حسابي قدره (29.79) ومتوسط المتوسط قدره (1.86) وانحراف معياري قدر ب (6.07) في بعد طبيعة العمل .

- علاقة الأستاذ بالزملاء :

تحصل أفراد العينة في هذا البعد على متوسط حسابي يقدر ب (17.75) ومتوسط المتوسط يقدر ب (1.77) وقدّر الانحراف المعياري ب (4.49) على بعد علاقة الأستاذ بزملائه .

للإجابة على التساؤل الأول الذي يبحث في مصادر الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي ، تم استخراج المتوسطات الحسابية ومتوسط المتوسط لأبعاد المقياس الخمسة ، وقد تم ترتيبها تنازلياً وفقاً لمتوسط المتوسط ذلك لأن بنود أبعاد المقياس غير متساوية العدد، وبالتالي تم حساب متوسط المتوسط ورتبت المصادر ترتيباً تنازلياً وفقاً لذلك .

المهني

فمن خلال الجدول (17) يتضح أن المصادر التي تشكل ضغطاً لدى أفراد العينة هي كالآتي: علاقة الأستاذ بالطلبة ، فظروف العمل ، فعلاقة الأستاذ بالإدارة، فطبيعة العمل، وأخيراً علاقة الأستاذ بزملائه ، وهو ما يدل على أن أكثر المواقف التي تعد مصدر ضغط بالنسبة لأفراد العينة تلك التي تكمن في علاقتهم بالطلبة ، حيث تحصل على أعلى متوسط (2.16) وانحراف معياري يقدر ب(3.04)، أما أدنى مصدر يساهم في شعور الأستاذ بالضغط ذلك المتعلق بعلاقته مع الزملاء ، حيث حصل أفراد العينة في هذا المصدر على متوسط المتوسط (1.77) وانحراف معياري قدره (4.49).

وهو ما يفسر أن الطلبة يشكلون ضغطاً كبيراً على الأستاذ ذلك لأن هذا الأخير في تواصل دائم معهم وهو أمر منطقي تفرضه طبيعة العلاقة بين الأستاذ والطالب، وقد يعزى ذلك إلى نقص دافعية الطلبة للتعلم ، وتقصير البعض منهم في انجاز الواجبات المفروضة عليهم مما يبتتر العلاقة التفاعلية التي يجب أن تقوم بين الأستاذ والطالب حتى تنجح عملية التعلم على أكمل وجه ، ضف إلى ذلك السلوكيات التي يقوم بها بعض – إن لم نقل معظم - الطلبة والتي تزعج الأستاذ وتعوق أداء عمله ، كاستعمال الهاتف النقال داخل الصف ، والحضور المتأخر ، والأسئلة المخرجة التي يعتمد البعض طرحها والتي قد تخرج عن نطاق الموضوع ، هذه العوامل بإمكانها أن تفتتق همة الأستاذ و عزيمته وقد يؤدي به الأمر الشعور بعدم جدوى ما يقوم به من جهود فينقص ميله لبذل المزيد من الجهود ، إضافة لهذه العوامل زيادة عدد الطلبة في الصف كل سنة بشكل لا يتناسب مع ما يتوفر لدى الجامعة من منشآت وتقنيات تسهل عملية التواصل ، وعدم توفر الوسائل الإيضاحية اللازمة في بعض التخصصات و أبسط مثال على ذلك مكبرات الصوت في المدرجات الواسعة والمزدحمة .

هذه العوامل المتعلقة بمجال علاقة الأستاذ بالطالب قد تؤثر سلباً على أدائه وحالته النفسية ، وتزيد من احتمال شعوره بالضغط .

وعن علاقة الأستاذ بالزملاء جاء هذا البعد ليمثل المصدر الأخير في ترتيب المصادر التي تساهم في إحداث الضغط لدى أفراد العينة ، وهو ما لم يكن متوقعا وذلك لوجود بعض الصراعات القائمة بين بعض الأساتذة التي أضحت العلاقة بينهم متوترة ... لكن ذلك لا يدفع إلى التعميم .

وقد جاءت علاقة الأستاذ بزملائه في المرتبة الأخيرة في المصادر التي تساهم في شعوره بالضغط ذلك لأن الأستاذ في وضعية تفرض عليه البحث عن فرص الترقية والتقدم في المهنة ، والقيام بواجبات لتحقيق مكانة مرموقة تتناسب مركزه الاجتماعي من بحث ونشر وغيرها وعدم الاكتراث بما يحدث من خلافات بين البعض .

وهذا الترتيب الذي توصلت إليه الدراسة الحالية يختلف مع ما جاءت به دراسة بن زروال (فتيحة بن زروال، 2003) في دراستها التي أجرتها على عينة من الأساتذة بجامعة باتنة والذين قدر عددهم ب(84) أستاذاً ، بهدف التعرف على مصادر ومستويات الإجهاد لدى أفراد العينة ، حيث كانت علاقة الأستاذ بالطلبة في المرتبة الثالثة في مصادر الضغط بعد النظرة الاجتماعية ونظام الحوافز في ترتيب المصادر التي تساهم في إحداث الضغط لدى أفراد العينة.

وتختلف أيضاً دراستنا مع ما توصلت إليه دراسة جوادي (يوسف جوادي، 2005) التي هدفت إلى التعرف على أهم مصادر الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي بجامعة قسنطينة على عينة قوامها (322) فرداً ، حيث أن هذه الدراسة توصلت إلى أن علاقة

المهني

الأستاذ بالزملاء تأتي في المرتبة الأولى في مصادر الضغط خلافاً مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة وكان ترتيب علاقة الأستاذ بالطلبة في المرتبة الثالثة وهو مخالف لما توصلت إليه الدراسة الحالية .

كما تختلف أيضاً نتائج الدراسة مع ما جاءت به دراسة سامح محافظة (1996) في دراسة أجراها على عينة من الأساتذة الجامعيين الأردنيين وغير الأردنيين بهدف التعرف على أسباب الضغط لدى أساتذة الجامعة الأردنيين في محافظات الجنوب ، ومقارنة أسباب الضغط لدى الأساتذة الأردنيين وغير الأردنيين حيث تمت الدراسة على عينة مكونة من (138) أستاذاً وتوصلت إلى أن مجال علاقة الأستاذ بالطالب يأتي أيضاً في المرتبة الثالثة في ترتيب المجالات التي تعد أسباباً للضغط لدى أفراد العينة ، ويأتي مجال علاقة الأستاذ بالطالب بعد مجال الإدارة التربوية ومجال الحوافز .

كما تتفق أيضاً هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة محمد يوسف عبد الفتاح إلا في جزئها المتعلق بعلاقة الأستاذ بزملائه، والتي أجراها على عينة من المعلمين والمعلمات قوامها (189) تم اختيارهم عشوائياً من المدارس الإعدادية والثانوية بمنطقتي العين وعجمان في الإمارات العربية المتحدة ، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات ومعرفة الفروق بين الجنسين في شعورهم بهذه الضغوط ، ومن ثم الوقوف على حاجاتهم الإرشادية المتعلقة بهذه الضغوط .

وقد تبين أن هناك أربعة مظاهر للضغوط النفسية لدى أفراد العينة هي: الضغوط الإدارية، الضغوط الطلابية ، الضغوط التدريسية وأخيراً الضغوط الخاصة بالعلاقة مع الزملاء. كما أشارت إلى أن الضغوط الإدارية التي يتعرض لها أفراد العينة من الجنسين تأتي في المرتبة الأولى ، تليها الضغوط الطلابية ، فالضغوط التدريسية ، وأخيراً الضغوط الناشئة عن علاقة المعلم بزملائه (أبو حميدان، العزاوي، 2001، صص 123-124).

إضافة إلى ذلك تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة ساندرز وواتكنز حيث هدفت الدراسة إلى بيان علاقة ضغوط الحياة وأسلوب حياة المعلم بضغوط مهنة التدريس ، حيث طبقت على عينة (1400) معلم بولاية لينويا الأمريكية مقياس Clark للضغط المهني ، واستبيان everly لأسلوب حياة المعلم ، وقد أوضحت الدراسة أن المعلم هو أكثر إحساساً بضغوط المهنة ، وأن مصادر الضغط لدى المعلم ترجع إلى مصادر أهمها علاقة المعلم بطلابه إضافة إلى العائد الاقتصادي.

واتفقت أيضاً مع دراسة شوقيه إبراهيم (1993) في جزئها المتعلق بعلاقة المعلم بطلابه التي كانت تهدف إلى دراسة الضغط النفسي لدى معلمي الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام في ضوء جنس المعلم وعلاقته بطلابه وزملائه ، وحاجاته الإرشادية ، حيث طبقت على (80) معلم من معلمي الفئات الخاصة ، و(100) معلم بالتعليم العام بالمنصورة مقاييس الإنهاك النفسي للمعلم الذي يشمل العلاقات الشخصية بمدرسته وزملائه والإدارة، وأوضحت الدراسة أن المعلمين الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقاتهم مع طلابهم. (<http://www.maganin.com>)

كما تتفق مع دراسة مرسكي رونالد (1983) التي هدفت إلى إلقاء الضوء على المواقف والأحداث والضغوط المهنية التي تعترض المدرس أثناء التدريس وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية ، وقد أسفرت النتائج إلى أن أكثر الضغوط تقع على المعلمين الذين لا

يستطيعون ضبط الصف ، والأحداث التي تتعلق بسوء سلوك الطلاب (فوزي عزت، 1998، ص108) .

وتتفق أيضا دراستنا الحالية في جزء منها مع نتائج دراسة سورطي (2000) في دراسته حول المشكلات التي تواجه المعلمين في المدارس الحكومية في سلطنة عمان ، وبلغت عينة الدراسة (155) معلما تم اختيارهم عشوائيا ، وأفضت النتائج إلى أن المعلمون يعانون من مشكلات طلابهم بالدرجة الأولى (عبد هدى عساف، 2002، ص37).

✓ عرض التساؤل الثاني :

ينص التساؤل الثاني على: - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى للمتغيرات الديمغرافية ؟
للإجابة على هذا التساؤل تم صياغة الفرضية كالاتي:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى للمتغيرات الديمغرافية.
وتتفرع عن هذه الفرضية فرضيات جزئية:

* الفرض الجزئي الأول:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى لمتغير الجنس.

لتحليل هذه الفرضية جرى استخدام اختبار (ت) لدراسة الفروق بين متوسطات عينة الدراسة، ويبين الجدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الذكور والإناث على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني الخمسة، ودرجة الحرية (df) وقيمة (ت) لدلالة الفروق.

الجدول رقم (18): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين الجنسين على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني.

البيان الإحصائي أبعاد المقياس	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
علاقة الأستاذ بالطلبة	ذكور	115	21.28	3.019	218	-1.503	0.134
	إناث	105	21.90	3.063			
علاقة الأستاذ بالزملاء	ذكور	115	18.03	4.767	218	0.184	0.854
	إناث	105	17.91	4.190			
علاقة الأستاذ بالإدارة	ذكور	115	26.57	6.163	218	1.322	0.188
	إناث	105	25.48	6.140			

0.525	0.637	218	6.164	30.11	115	ذكور	طبيعة العمل
			5.983	29.59	105	إناث	
0.307	-1.025	218	2.074	8.12	115	ذكور	ظروف العمل
			2.088	8.41	105	إناث	
0.716	0.364	218	17.658	104.11	115	ذكور	المقياس ككل
			15.914	103.29	105	إناث	

يتضح من نتائج اختبار (ت) الموضحة في الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لمصادر الضغط المهني عند مستوى دلالة (0.05) يعزى لمتغير الجنس، غير أن المتوسط الحسابي للذكور والإناث على التوالي هو (104.11) و(103.29) يدل على نوع من الميل لدى الذكور لإدراك مصادر الضغط أكثر من الإناث ولكن الفروق بين المتوسطات غير دالة.

وعليه وبناء على ما تبين في الجدول (18) من نتائج لاختبار (ت) عن علاقة إدراك الأبعاد كمصادر للضغط ومتغير الجنس يتضح أنه ليس هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وقد تعزى هذه النتائج إلى ارتفاع درجات أفراد العينة من الجنسين على مقياس مصادر الضغط المهني ككل، وأيضاً قد ترجع إلى انخفاض قدرتهم على الضبط والتصدي للمواقف الضاغطة الواردة في الأبعاد التي تضمنت مواقف لا تسمح بالتمييز بين الجنسين، وعليه لا يمكن قبول الفرضية الجزئية الأولى المصاغة في ضوء هذه النتائج.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراستي الطحانية وعيسى (1996) ودراسة سينجر Singer اللتان توصلتا إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للجنس. (شحام، 2007، ص 162)، وتتفق كذلك مع دراسة سليمان الطيريري (1991) التي أجراها على (71) شخصاً في وظائف متعددة كالمدرسين والمختصين النفسيين، وموظفي خطوط الطيران، والتي هدف من خلالها إلى التعرف على المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات، ولم تظهر هذه الدراسة فروقا بين الذكور والإناث في ذلك (الطيريري، 1991، ص 23).

كما تتفق هذه النتيجة في جزء منها نتائج دراسته فتيحة بن زروال حيث توصلت دراستها إلى وجود فروق جوهرية حسب متغير الجنس لصالح الذكور في إدراك المصادر على أنها ضاغطة (بن زروال، 2003، ص 243).

ولا تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه محمد يوسف عبد الفتاح (1999) حول مظاهر الضغوط النفسية لدى المعلمين، حيث أظهرت النتائج وجود فروق بين الجنسين في الضغوط الإدارية لصالح الذكور، أما الفروق المتعلقة بالضغوط الطلابية والضغوط الخاصة بالعلاقات فقد أشارت إلى أن المعلمات أكثر معاناة من الضغوط (أبو حميدان، العزاوي، 2001، ص 123). كما تختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه كل من فيلدنج وجل، وفوقية محمد راضي من أن المعلمات أكثر إحساساً بالضغوط المهنية

(<http://www.gulfkids.com>).

*** الفرض الجزئي الثاني:**

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى لمتغير التخصص التعليمي.

لتحليل هذه الفرضية تم حساب اختبار (ت) لدلالة الفروق بين مستويات أفراد عينة الدراسة حسب تخصصهم التعليمي إنساني أو علمي، وبين الجدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات ذوي التخصص الإنساني والعلمي على مقياس مصادر الضغط المهني ككل وعلى أبعاده، وكما يوضح الجدول قيمة (ت) للفروق بين التخصصين.

الجدول رقم (19): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في التخصص على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني.

البيان الإحصائي	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
علاقة الأستاذ بالطلبة	إنساني	83	20.96	3.366	218	-2.329	0.021
	علمي	137	21.94	2.789			
علاقة الأستاذ بالزملاء	إنساني	83	17.52	4.252	218	-1.170	0.243
	علمي	137	18.25	4.624			
علاقة الأستاذ بالإدارة	إنساني	83	25.42	6.643	218	-1.178	0.240
	علمي	137	26.43	5.845			
طبيعة العمل	إنساني	83	29.07	5.885	218	-1.509	0.133
	علمي	137	30.34	6.153			
ظروف العمل	إنساني	83	8.36	2.028	218	0.567	0.571
	علمي	137	8.20	2.117			
المقياس ككل	إنساني	83	101.34	17.021	218	-1.641	0.102
	علمي	137	105.16	16.586			

تبين نتائج الجدول (19) أن قيم (ت) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) يعزى لمتغير التخصص على أبعاد المقياس، رغم أن المتوسط الحسابي لذوي التخصص العلمي والإنساني بالترتيب هي (105.16) و (101.34) على المقياس ككل، مما يدل على ميل ذوي التخصص العلمي لإدراك مصادر الضغط أكثر من ذوي التخصص الإنساني، لكن الفروق الجوهرية بين المتوسطات غير دالة، وقد يعود هذا إلى توزيع أفراد العينة وفق هذا المتغير، وعليه لا يمكن قبول الفرض القائل بوجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني وفق متغير التخصص التعليمي.

وتختلف هذه النتيجة مع ما أورده أكرم عثمان من نتائج بعض الدراسات التي توصلت إلى أن الإحساس بالضغوط النفسية أكثر شيوعاً لدى هيئات التدريس الذين يعلمون بالكلية النظرية (التخصص الأدبي) (أكرم عثمان، 2002، ص 39).

المهني

كما لا تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الرشدان (1995) حيث كشفت عن فروق دالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي تعزى لمتغير نوع الكلية (التخصص) (أسامة البطانية، 2004، ص 52).

كذلك لا تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه محمد الشبراوي من أن مدرسي المواد العلمية التطبيقية أقل شعورا بضغط العمل من مدرسي المواد الأدبية (<http://www.gulfkids.com>).

* الفرض الجزئي الثالث:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى لمتغير الدرجة العلمية .

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادي (Anova) للتحقق على الفروق بين فئات الدرجات العلمية لأفراد العينة من حيث إدراكهم لمصادر الضغط المهني على المقياس ككل، وأيضا على أبعاده، والجدول رقم (20) يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين الفئات الثلاث.

الجدول رقم (20): الإحصاءات الوصفية ونتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في الدرجة العلمية لأفراد العينة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني.

البيان الإحصائي	مصدر التباين	متوسط المربعات	متوسط المربعات	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الدرجة
علاقة الأستاذ بالطلبة	بين المجموعات	2	9.31	4.65	163	21.52	أ.مساعد
داخل المجموعة	217	2026.52	9.33	42	21.52	أ.محاضر	أ.محاضر
المجموع	219	1035.83		15	22.33	أستاذ	أستاذ
علاقة الأستاذ بالزملاء	بين المجموعات	2	124.35	62.17	163	17.99	أ.مساعد
داخل المجموعة	217	4293.48	19.78	42	17.05	أ.محاضر	أ.محاضر
المجموع	219	4417.83		15	20.40	أستاذ	أستاذ
علاقة الأستاذ بالإدارة	بين المجموعات	2	215.08	107.54	163	25.47	أ.مساعد
داخل المجموعة	217	8101.36	37.33	42	27.79	أ.محاضر	أ.محاضر

5.56	27.53	15	أستاذ				8316.45	219	المجموع	
6.06	29.61	163	أ.مساعد	0.580	0.545	20.17	40.35	2	بين المجموعات	طبيعة العمل
6.35	30.50	42	أ.محاضر			37.00	8029.55	217	داخل المجموعة	
5.50	30.80	15	أستاذ				8096.90	219	المجموع	
2.08	8.29	163	أ.مساعد	0.617	0.484	2.10	4.20	2	بين المجموعات	ظروف العمل
2.14	28.0	42	أ.محاضر			4.35	944.02	217	داخل المجموعة	
1.88	80.60	15	أستاذ				948.23	219	المجموع	
13.73	102.87	163	أ.مساعد	0.164	1.824	352.24	704.498	2	بين المجموعات	المقياس ككل
13.80	104.88	42	أ.محاضر			193.12	41908.03	217	داخل المجموعة	
15.90	109.6	15	أستاذ				42612.52	219	المجموع	

يتضح من نتائج الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات مختلف الدرجات العلمية سواء على المقياس ككل أو من خلال أبعاده المختلفة، حيث كانت قيم (ف) للفروق بين المتوسطات حسب متغير الدرجة العلمية كلها غير دالة غير دالة إحصائياً بالنسبة للمقياس ككل ما عدا في بعدي علاقة الأستاذ بالزملاء وعلاقته بالإدارة، وقد ترجع هذه النتيجة إلى التقارب الكبير بين متوسطات الأفراد على المقياس وكذلك إلى طبيعة الأبعاد المتناولة بالدراسة، فالواقع يظهر أنه كلما زادت درجة الأستاذ العلمية زادت التزاماته ومسؤولياته وزاد شعوره بالضغط خاصة إذا تكررت المواقف، لكن تبين نتائج الدراسة الحالية أن أساتذة الجامعة بمختلف درجاتهم العلمية يعانون تقريباً من نفس مستويات الضغط المهني.

وبناءً على ما سبق ذكره فإنه يتم رفض الفرضية التي تعتبر متغير الدرجة العلمية عامل مؤثر في إدراك أفراد العينة لمصادر الضغط المهني، وتختلف هذه النتيجة مع ما أفضت إليه دراسة الرشدان (1995) بالأردن في جزئها المتعلق بالدرجة الأكاديمية، حيث توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي حسب متغير الرتبة الأكاديمية، كما تختلف مع نتائج دراسة بن زروال (2003) التي توصلت إلى وجود ارتباط دال إحصائياً بين مصادر الشعور بالضغط والدرجة العلمية.

* الفرض الجزئي الرابع:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في إدراك مصادر الضغط المهني تعزى لمتغير الخبرة.

ودائماً لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين الأفراد وفقاً لسنوات الخبرة - الأقدمية - المختلفة من حيث إدراكهم لمصادر الضغط المهني، على مقياس مصادر الضغط ككل وبأبعاده الخمسة، والنتائج موضحة في الجدول (21).

البيان الإحصائي الأبعاد	مصدر التباين	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الفرق	متوسط المربعات	مجموع المربعات	الفرق بين المجموعات	علاقة الأستاذ بالطلبة
2.96	21.27	171	10 - 3 سنوات	0.001	6.903	60.89	121.78	2	بين المجموعات
2.09	23.38	32	20 - 11			8.82	1914.05	217	داخل المجموعة
4.18	21.18	17	أكثر من 20				2035.83	219	المجموع
4.35	17.53	171	10 - 3 سنوات	0.002	6.542	125.60	251.21	2	بين المجموعات
4.04	20.56	32	20 - 11			19.20	4166.62	217	داخل المجموعة
5.23	17.59	17	أكثر من 20				4417.83	219	المجموع
6.31	25.67	171	10 - 3 سنوات	0.023	3.860	142.86	285.73	2	بين المجموعات
4.19	28.75	32	20 - 11			37.00	8030.72	217	داخل المجموعة
6.67	24.76	17	أكثر من 20				8316.45	219	المجموع
6.08	29.39	171	10 - 3 سنوات	0.043	3.187	115.14	230.28	2	بين المجموعات
4.80	32.31	32	20-11			36.12	7839.62	217	داخل المجموعة
7.16	30.00	17	أكثر من 20				8069.90	219	المجموع
2.08	8.20	171	10- 3 سنوات	0.356	1.038	4.49	8.98	2	بين المجموعات
1.80	8.72	32	20 -11			4.32	939.24	217	داخل المجموعة
2.51	7.94	17	أكثر من 20				948.23	219	المجموع
16.3 59	102.07	171	10-3 سنوات	0.001	6.995	1875.3 3	3750.66	2	بين المجموعات

10.8 6	113.72	32	20-11			268.08	58173.86	217	داخل المجموعة
21.9 3	101.47	17	أكثر من 20				61924.52	219	المجموع

إن نتائج الجدول رقم (21) تظهر وجود فروق دالة أفراد العينة في إدراكهم لمصادر الضغط حسب متغير الدرجة العلمية وذلك عند مستوى (0.05) بالنسبة للمقياس ككل ماعدا في بعد ظروف العمل حيث بلغت قيمة (ف = 1.03) وهي غير دالة عند (0.05)، وهو ما يدل على أن جميع الأساتذة على اختلاف خبراتهم في التدريس يدركون ويرون أن ظروف العمل والتدريس يحدث نوع من التوتر .

وكانت متوسطات ذوي الخبرات الثلاث متساوية نوعا ما ، لكن بالنسبة للمقياس ككل فهناك فروق دالة إحصائية لصالح ذوي الخبرة (20-11) سنة حيث بلغ متوسط هذه الفئة (113.72) ثم يليه ذوي الخبرة (3-10) سنوات بمتوسط قدره (102.07) ، وأخيرا ذوي الخبرة الأكثر من 20 سنة بمتوسط (101.47) .

وهكذا نجد أن فرضية تأثير متغير الخبرة على إدراك مصادر الضغوط قد تحققت ماعدا في البعد الرابع (ظروف العمل) ، وهذا لا يكفي للحكم على عدم تحققها وعليه نقول بتحقيق الفرض الجزئي الرابع .

أما بالنسبة للفرضية الثانية والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني فقد تحققت إلا في جزء منها وهو الفرض الجزئي الرابع فقط الذي ينص على وجود فروق دالة وفقا لمتغير الخبرة ، أي أن الفرضية قد تحققت بنسبة 25 % ، بينما الفروض الثلاث الأخرى فلم تتحقق ، وعليه نعتقد بعدم قبول هذه الفرضية في ضوء النتائج المتوصل إليها .

✓ عرض التساؤل الثالث :

ينص التساؤل الثالث على :

- ما هي أكثر استراتيجيات المواجهة استخداما من طرف أفراد العينة ؟

وللإجابة على هذا التساؤل جرى حساب التكرارات والنسب المئوية لبنود وأبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط ، كذلك تم حساب المتوسط الحسابي ومتوسط المتوسط لأبعاد المقياس الثلاثة ، والجدول رقم (22) يوضح ذلك .

الجدول رقم (22): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات لدرجات أفراد العينة على أبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط .

متوسط المتوسط	المتوسط الحسابي	أبدا (1)		أحيانا (2)		دائما (3)		الأبعاد	
		%	تك	%	تك	%	تك		
2.20	2.15	24.54	54	35.90	79	39.54	87	01	المشكلة حول استراتيجيات مواجهة الضغط
	2.11	20.45	45	47.27	104	32.27	71	02	
	2.29	11.81	26	47.27	104	40.90	90	03	
	2.27	13.18	29	46.36	102	40.45	89	04	
	1.75	42.72	94	38.63	85	18.63	41	05	
	2.22	15.00	33	47.72	105	37.27	82	06	

	2.39	10.90	24	38.63	85	50.45	111	07	
	2.23	15.90	35	45.00	99	39.09	86	08	
	2.24	11.81	26	52.27	115	35.90	79	09	
	2.27	10.90	24	50.45	111	38.63	85	10	
	2.33	13.63	30	39.54	87	46.81	103	11	
	2.25	13.18	29	48.18	106	38.63	85	12	
1.83	2.01	28.63	63	41.36	91	30.00	66	13	استراتيجيات مركزة حول الانفعال
	2.40	11.36	25	36.36	80	52.27	115	14	
	2.09	22.27	49	45.90	101	31.81	70	15	
	2.02	30.90	68	35.45	78	33.63	74	16	
	2.05	24.09	53	45.90	101	30.00	66	17	
	1.60	50.00	110	40.00	88	10.00	22	18	
	2.06	20.90	46	51.36	113	27.72	61	19	
	2.00	25.45	56	48.18	106	26.36	58	20	
	1.76	39.54	87	44.54	98	15.90	35	21	
	1.75	41.36	91	41.81	92	16.81	37	22	
	1.74	43.18	95	39.09	86	17.72	39	23	
	1.74	44.54	98	36.36	80	19.09	42	24	
	1.94	30.45	67	45.00	99	24.54	54	25	
	2.01	29.54	65	39.09	86	31.36	69	26	
	1.55	56.36	124	31.36	69	12.27	27	27	
	1.60	48.63	107	41.81	92	9.54	21	28	
	1.84	33.18	73	49.09	108	17.72	39	29	
	1.67	45.90	101	40.90	90	13.18	29	30	
	1.46	63.63	140	25.90	57	10.45	23	31	
	1.90	29.54	65	50.90	112	19.54	43	32	
	1.55	63.18	139	18.18	40	18.63	41	33	
	1.77	40.00	88	42.27	93	17.72	39	34	
	1.79	44.09	97	32.72	72	23.18	51	35	
	1.60	56.36	124	26.36	58	17.27	38	36	
	1.36	75.00	165	13.63	30	11.36	25	37	
	1.93	26.81	59	52.72	116	20.45	45	38	
	2.32	12.72	28	41.81	92	45.45	100	39	
	1.91	28.63	63	50.90	112	20.45	45	40	
1.96	1.90	25.45	56	59.09	130	15.45	34	41	استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي
	1.94	20.45	45	65.00	143	14.54	32	42	
	1.98	15.45	34	70.90	156	13.63	30	43	
	1.90	31.36	69	46.36	102	22.27	49	44	
	2.15	14.09	31	56.81	125	29.09	64	45	
	2.07	17.27	38	57.72	127	25.00	55	46	
	1.85	33.63	74	47.72	105	18.63	41	47	
	1.95	28.63	63	47.27	104	24.09	53	48	

المهني

يوضح الجدول (22) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي ومتوسط المتوسطات لبنود وأبعاد مقياس استراتيجيات المواجهة ، ولأن أبعاد المقياس غير متساوية العدد جرى ترتيب الاستراتيجيات وفقا لمتوسط المتوسط كما هي موضحة في الجدول رقم (23).

الجدول رقم (23) : عدد البنود والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسط المتوسط لأبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط .

أبعاد المقياس	عدد البنود	المتوسط الحسابي	متوسط المتوسط	الانحراف المعياري
استراتيجيات مركزة حول المشكلة	12	26.50	2.20	4.36
استراتيجيات مركزة حول الانفعال	28	51.42	1.83	7.25
استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي	08	15.74	1.96	2.73

يتضح من الجدول (23) أن أفراد العينة يلجئون إلى استخدام الاستراتيجيات عند مواجهتهم للضغوط وفقا للترتيب التالي على أساس متوسط المتوسطات :

- استراتيجيات مركزة حول المشكلة :

حيث تحصل أفراد العينة في هذا البعد على متوسط حسابي قدره (26.50) ومتوسط المتوسط (2.20) بانحراف معياري يقدر ب (4.36).

- استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي :

وفي هذا البعد حصل أفراد العينة على متوسط قدر ب (15.74) ومتوسط المتوسط قدر ب (1.96) وقدر الانحراف المعياري ب (2.73).

- استراتيجيات مركزة حول الانفعال :

تحصل أفراد العينة في هذا البعد على متوسط قدره (51.42) ومتوسط المتوسط قدر ب (1.83) والانحراف المعياري قدر ب (7.25).

يتضح من نتائج التساؤل الثاني أن الأستاذ الجامعي يستخدم استراتيجيات متنوعة في مواجهة الضغوط والواردة في المقياس ، وهي وفقا للترتيب التالي حسب أكثرها استخداما: استراتيجيات المواجهة المركزة حول المشكلة ، استراتيجيات المواجهة المركزة حول الدعم الاجتماعي ، استراتيجيات المواجهة المركزة حول الانفعال.

وبالنظر إلى الجدول (22) نجد أن أكثر الاستراتيجيات في مواجهة الضغط المهني المستخدمة هي المركزة حول المشكلة، وان معظم أفراد العينة يلجئون ضمن هذه

المهني

الإستراتيجية إلى الاستفادة من الخبرات السابقة في حل المشكلة بمتوسط (2.39) ، يليه عدم التسرع في حل المشكلة بمتوسط (2.33).

ويتبين فيما يخص بعد استراتيجيات المواجهة المركزة حول الدعم الاجتماعي في ترتيبه الثاني ، فنجد أن معظم أفراد العينة يلجئون إلى التحدث مع شخص قريب حول المشكلة وهو يمثل متوسط قدره (2.15) ، كما يلجئون إلى طلب النصيحة من شخص أكثر خبرة، واللجوء إلى الدعم من طرف الأسرة (1.95).

وفي بعد الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال في ترتيبها الأخير يلجأ إليها أفراد عينة الدراسة عند مواجهتهم للضغوط نجد أن معظمهم يلجأ للصلاة ، الذكر ، قراءة القرآن بمتوسط قدره (2.32).

وبالرغم من ميل أفراد العينة إلى استخدام إستراتيجية حل المشكلة إلا أننا نجد هم يلجئون إلى الصلاة ، والذكر ، وقراءة القرآن لخفض الضغط والتوتر لديهم ، وهو ما يمكن أن نفسره بأن أفراد العينة لديهم من الوعي الديني ما يجعلهم يدركون أهمية الجانب العقائدي في حفظ توازن شخصية الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة ، فتراهم يفضلون التوجه لأعظم مصدر للامان متأكدين من انه جل وعلا لا يرد مستغيثا ولا مستجيبرا .

وان دل الأمر على شيء فإنما يدل على أهمية الجانب الديني والبحث في تراثنا الإسلامي لاستخراج ما يفيدنا في حل مشكلاتنا ، وهو يوافق ما ورد في الجانب النظري من هذه الدراسة حول أهمية الجانب العقائدي كالصلاة ، الذكر ، قراءة القرآن والدعاء في خفض التوتر والضييق .

ونجد أن الترتيب الذي توصلت إليه دراستنا يختلف مع ما جاءت به دراسة بن زروال (2003) التي أجرتها على عينة من الأساتذة بجامعة باتنة والسابق الإشارة إليها ، حيث توصلت الباحثة في دراستها أن أفراد العينة يلجئون للهروب من المشكلة بدلا من مواجهتها . وبالرغم من أن الدراسة الحالية تختلف مع دراسات أخرى تناولت استراتيجيات مواجهة الضغط في العينة موضوع الدراسة ، إلا انه يمكن أن نرى مكانة دراستنا من الدراسات السابقة الأخرى من حيث أكثر الاستراتيجيات استخداما من طرف الأفراد على اختلاف أجناسهم وبيئاتهم وثقافتهم في مواجهتهم للضغوط .

فنجد أن دراستنا وما توصلت إليه من نتائج يتفق في جزء منها مع دراسة نوال حمداش (2003) والتي أجريت على عينة من العاملات المتزوجات بالمستشفى الجامعي بقسنطينة، واللاتي قدر عددهن (504) امرأة عاملة متزوجة ، وكانت الدراسة تهدف أساسا إلى الوقوف على مختلف المصادر التي تساهم في شعور الزوجة العاملة بالإجهاد المهني ، وإبراز استراتيجيات المواجهة التي تلجأ إليها في مواجهة ما تعانيه من إجهاد ، وتوصلت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من طرفهن هي الإستراتيجية المركزة حول المشكلة وحلها .

كما تتفق الدراسة مع دراسة بن زروال فتيحة (2008) التي طبقت على عينة مكونة من (395) فردا من العاملين بوحدات التدخل للحماية المدنية ، ومصالح الاستعجالات والتوليد بالمستشفيات ، ومراكز البريد بولاية أم البواقي ، وهفت من دراستها إلى دراسة العلاقة بين أنماط الشخصية (أ.ب.ج) بكل أبعادها والإجهاد من حيث مستواه ، أعراضه ، مصادره المهنية واستراتيجيات مواجهتها ، وتوصلت دراسة الباحثة إلى ميل ذوي نمط الشخصية (أ) إلى استخدام إستراتيجية حل المشكلة .

✓ عرض التساؤل الرابع :

ينص التساؤل الرابع على: - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغط تعزى للمتغيرات الديمغرافية ؟
وللإجابة على هذا التساؤل صيغة الفرضية كالآتي:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغط تعزى للمتغيرات الديمغرافية.
وتتفرع عن هذه الفرضية فروض جزئية.

* الفرض الجزئي الأول:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغط تعزى لمتغير الجنس.
تم حساب اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين الجنسين على المقياس ككل وبأبعاده الثلاث كما هو موضح في الجدول رقم (24).

الجدول رقم (24) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين الجنسين على أبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط.

البيان / الإحصائي أبعاد المقياس	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
استراتيجيات مركزة حول المشكلة	ذكور	115	26.38	4.528	218	0.610	0.542
	إناث	105	26.74	4.199			
استراتيجيات مركزة حول الانفعال	ذكور	115	50.44	8.146	218	-0.471	0.638
	إناث	105	49.98	6.166			
استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي	ذكور	115	15.53	2.683	218	1.900	0.059
	إناث	105	16.23	2.764			
المقياس ككل	ذكور	115	92.36	10.96	218	0.441	0.660
	إناث	105	92.95	8.860			

إن نتائج الجدول (24) تبين أن نتائج اختبار (ت) تشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الجنسين من أفراد عينة الدراسة على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط ككل، حيث كانت قيمة (ت= 0.44) وهي غير دالة عند مستوى (0.05)، رغم أنه توجد فروق بسيطة بين متوسطات الذكور والإناث على أبعاد المقياس، حيث نجد أن المتوسط الحسابي للذكور في البعد الثاني (الاستراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال) هو (50.44) ومتوسط الإناث (49.98) وهو ما يدل على نوع من ميل

المهني

الذكور للانفعال، ومتوسط الذكور في البعد الثالث (استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي) هو (15.53) ومتوسط الإناث في نفس البعد هو (16.23) وهو ما يدل على أن الإناث يلجئون إلى البحث عن الدعم الاجتماعي والمساندة للتخفيف من وطأة الضغوط، وهي فروق دالة لصالح الإناث عند مستوى دلالة (0.05)، ولكن العبرة إحصائياً هي بقيمة (ت) للمقياس ككل وهي غير دالة إحصائياً مما يؤدي إلى رفض هذه الفرضية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة من انتفاء الفروق الجنسية الدالة في إستراتيجيات الموجهة، حيث تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة آمال جودة حيث توصلت إلى عدم وجود فروق دالة في متوسطات درجات أفراد العينة في أبعاد مقياس أساليب موجهة الضغوط تعزى لمتغير الجنس (آمال جودة، 2006، ص 96).

* الفرض الجزئي الثاني:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط تعزى لمتغير التخصص التعليمي.

وللإجابة عن هذا التساؤل استخدم اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق تبعاً لمتغير التخصص، ويوضح ذلك الجدول (25).

الجدول رقم (25): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في التخصص على أبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط.

البيان الإحصائي أبعاد المقياس	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
استراتيجيات مركزة حول المشكلة	إنساني	83	25.83	4.659	218	-1.923	0.056
	علمي	137	26.99	4.138			
استراتيجيات مركزة حول الانفعال	إنساني	83	50.01	7.599	218	-0.335	0.738
	علمي	137	50.35	7.065			
استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي	إنساني	83	15.58	2.812	218	-1.204	0.230
	علمي	137	16.04	2.688			
المقياس ككل	إنساني	83	91.42	11.354	218	-1.401	0.163
	علمي	137	93.38	9.169			

تبين نتائج الجدول (25) أن قيم (ت) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) من خلال نتائج أفراد العينة على المقياس، ومن خلال النتائج على المقياس ككل أو على أبعاده مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الأساتذة ذوي التخصص التعليمي الإنساني

المهني

وذوي التخصص التعليمي العلمي، حيث بلغت قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات على الاختبار ككل (-1.401) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند المستوى (0.05).

أما فيما يتعلق بالأبعاد فإن نتائج اختبار (ت) المبينة في الجدول (25) تظهر عدم وجود فروق ذات دلالة في بعدي الإستراتيجية المركزة حول الانفعال وبعد الإستراتيجيات المركزة حول الدعم الاجتماعي، بينما توجد فروق دالة إحصائياً في بعد الاستراتيجيات المركزة حول المشكلة، حيث كانت الفروق لصالح ذوي التخصص العلمي فكانت قيمة (ت) = (-1.923) وهي دالة عند مستوى (0.05) والفرق لصالح ذوي التخصص العلمي بمتوسط مساوي لـ (26.99) وانحراف معياري يقدر بـ (4.13).

ولكن بالنظر إلى قيمة (ت) فيما يخص المقياس ككل نقول بعدم تحقيق هذه الفرضية الجزئية، أي عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ذوي التخصص العلمي والإنساني في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط.

* الفرض الجزئي الثالث:

- توجد فروق ذات إحصائية بين أفراد العينة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض من عدمها جرى استخدام تحليل التباين الأحادي لبيان الفروق بين فئات الدرجة العلمية لأفراد العينة، وذلك من خلال نتائج على مقياس إستراتيجيات المواجهة ككل وأبعاده الثلاثة، والجدول رقم (26) الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (26): الإحصاءات الوصفية ونتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في الدرجة العلمية لأفراد العينة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط.

البيان الإحصائي الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف
استراتيجيات مركزة	بين المجموعات	2	97.27	48.63	2.586	0.078	أ.مساعد	163	26.80	4.31
	داخل المجموعة	217	4081.07	18.80			أ.محاضر	42	25.24	4.40
	المجموع	219	4178.3				أستاذ	15	27.53	4.43
الانفعال حول استراتيجيات مركزة	بين المجموعات	2	102.34	51.17	0.972	0.380	أ.مساعد	163	50.30	7.14
	داخل المجموعة	217	11427.7	52.66			أ.محاضر	42	49.21	7.15
	المجموع	219	11530.0				أستاذ	15	52.20	8.66

الدعم الاجتماعي	استراتيجيات مركزية	بين المجموعات	2	3.154	1.57	0.209	0.812	أ.مساعد	163	15.93	2.79
		داخل المجموعة	217	1638.7	7.55			أ.محاضر	42	15.62	2.37
		المجموع	219	1641.9				أستاذ	15	15.87	3.22
المقياس ككل	المقياس ككل	بين المجموعات	2	433.39	216.70	2.515	0.083	أ.مساعد	163	93.03	9.18
		داخل المجموعة	217	18695.2	86.15			أ.محاضر	42	90.07	8.82
		المجموع	219	128.6 19				أستاذ	15	95.60	11.43

نتائج الجدول السابق رقم (26) تبين عدم فروق دالة إحصائية لأفراد عينة الدراسة في استخدامهم لإستراتيجيات مواجهة الضغط وفقاً لمتغير الدرجة العلمية حيث كانت قيمة (ف=2.51) بالنسبة للمقياس ككل وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، رغم أن المتوسطات في الجدول تظهر أنه كلما زادت درجة الأساتذة العلمية زادت معرفته بالأساليب التي بإمكانها تخفيف الضغط لديه، حيث تبين النتائج أن متوسط درجات إجابات من ينتمون إلى درجة أستاذ بالنسبة للمقياس ككل هو (95.60) ثم أصحاب درجة أستاذ مساعد حيث بلغ المتوسط (93.03)، يليه أصحاب درجة أستاذ محاضر إذ بلغ متوسط درجاتهم على المقياس ككل (90.07) وكانت الفروق في المتوسطات لصالح الأعلى درجة علمية وهم درجة أستاذ (أستاذ التعليم العالي).

أما من حيث ترتيب الدرجات العلمية في استخدام إستراتيجيات المواجهة من خلال أبعادها فدائماً كان الترتيب لصالح ذوي درجة أستاذ، حيث نجد ميل لدى هؤلاء في استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة بمتوسط قدره (27.53)، ثم يليه ذوي درجة أستاذ مساعد، ثم من يحملون درجة أستاذ محاضر بمتوسط (25.24).

كما توجد فروق بين المتوسطات في الدرجة العلمية على البعد الثاني، حيث نجد ميل أصحاب درجة أستاذ إلى الإستراتيجية المركزة على الانفعال بمتوسط (52.20)، ثم يليه أصحاب درجة أستاذ مساعد، وأخيراً أصحاب درجة أستاذ محاضر.

لكن بالنسبة للمقياس ككل فلا نجد فروق واضحة ودالة عند مستوى (0.05) ومقارنتها بقيمة (ف) المحسوبة .

وهكذا نجد عدم تحقق الفرض الجزئي الثالث والذي ينص على وجود فروق ذات دلالة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط حسب متغير الدرجة العلمية.

* الفرض الجزئي الرابع:

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط تعزى لمتغير الخبرة.

ودائماً لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق بين مجالات سنوات الخبرة الثلاث لأفراد العينة في استخدام إستراتيجيات المواجهة، سواء من خلال استجاباتهم على المقياس ككل أو على أبعاده، والنتائج موضحة في الجدول الموالي رقم (27).

الجدول رقم (27): الإحصاءات الوصفية ونتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في الخبرة لأفراد العينة في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط.

البيان الأبعاد	مصدر التباين	درجة حرية	مجموع المربعات	المتوسط المربعات	قيمة ف	الدالة مستوى	مدة الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف
استراتيجيات مركزة حول المشكلة	بين المجموعات	2	45.30	22.65	1.189	0.306	10-3 سنوات	171	26.69	4.38
	داخل المجموعة	217	4133.04	19.04			20-11	32	25.50	4.50
	المجموع	219	4178.3				أكثر من	17	27.18	3.82
استراتيجيات مركزة حول الانفعال	بين المجموعات	2	267.8	133.9	2.580	0.078	10-3 سنوات	171	50.39	7.06
	داخل المجموعة	217	11262.2	51.9			20-11	32	48.00	7.53
	المجموع	219	11530.0				أكثر من 20	17	52.71	7.95
استراتيجيات مركزة حول الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	2	12.72	6.36	0.848	0.430	10-3 سنوات	171	15.96	2.64
	داخل المجموعة	217	1629.1	7.50			20-11	32	15.28	2.94
	المجموع	219	1641.9				أكثر من 20	17	16.00	3.24
المقياس ككل	بين المجموعات	2	682.68	341.3	3.326	0.038	10-3 سنوات	171	93.04	9.90
	داخل المجموعة	217	22271.9	102.6			20-11	32	88.78	10.75
	المجموع	219	22954.6				أكثر من 20	17	95.88	11.25

تبين النتائج المتحصل عليها من تحليل التباين والموضحة في الجدول (27) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الأفراد في استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقاً لمتغير الخبرة، حيث أظهر التحليل أن قيمة ف بالنسبة لأبعاد المقياس الثلاث = (3.32) وهي غير دالة عند (0.05) وبالتالي عدم وجود فروق بين أفراد العينة، رغم أن المتوسطات الحسابية تدل على وجود فروق بين المتوسط في استخدام إستراتيجيات المواجهة لصالح ذوي الخبرة (أكثر من 20 سنة) بمتوسط قدره (95.88).

وبالتالي لا يمكن قبول الفرض الجزئي القائل بوجود فروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغط تبعاً لمتغير الخبرة (مدة التدريس).

وفي الأخير لا بد من التذكير بأهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة بعد التحليل الإحصائي:

المهني

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني وفقا لمتغير الجنس.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني وفقا لمتغير التخصص التعليمي.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني وفقا لمتغير الدرجة العلمية.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في إدراكهم لمصادر الضغط المهني وفقا لمتغير مدة الخبرة.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقا لمتغير الجنس.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقا لمتغير التخصص التعليمي.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقا لمتغير الدرجة العلمية.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقا لمتغير مدة الخبرة .
- وعليه أفضت نتائج الدراسة إلى رفض الفرضيتين القائلتين بعدم وجود فروق دالة إحصائية في إدراك مصادر الضغط واستخدام استراتيجيات المواجهة لدى أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية السالف ذكرها .

الخاتمة:

انطلق البحث الحالي من فكرة أساسية مفادها وجود ميدان مهم وهو التعليم الجامعي تناولنا فيه قطبين هامين هما الجامعة كنسق مفتوح والأستاذ الجامعي كعنصر فعال، بما أن التفاعل بين الأستاذ وعناصر النسق المفتوح تتمخض عنها تأثيرات عديدة قد تكون سببا في شعوره بالإجهاد الذي بدوره قد يؤثر على أدائه وصحته.

ويعد هذا البحث محاولة للكشف عن الظروف والأحداث في بيئة عمل الأستاذ الجامعي وتبيان طبيعة المصادر التي تولد لديه الشعور بالتوتر، وبعد جمع البيانات الضرورية ومعالجتها وتحليلها تمكن البحث من الإجابة على التساؤلات التي انطلق منها، فتبين من ترتيب المصادر المساهمة في إحداث الشعور بالضغط لدى أفراد العينة أولها تكمن في

المهني

العلاقة مع الطلبة، وهو أمر منطقي تفرضه طبيعة العلاقة، وعن الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة تلك الضغوط تبين وجود ميل الأفراد إلى استخدام الاستراتيجيات المركزة حول المشكلة، كما عمد البحث إلى دراسة دلالة الفروق بين الأفراد في إدراكهم لمصادر الضغط واستخدامهم لاستراتيجيات المواجهة وفقا للمتغيرات الديمغرافية فتبين عدم وجود فروق واضحة ودالة إحصائية في مجملها.

وهكذا يتضح أن الفرد مهما كانت وظيفته أضحي مجبرا عن التعايش مع ظروفها لما تلحقه من آثار سلبية على صحته النفسية والجسدية وما تخلفه من مضاعفات على إنتاجه ومردوده.

قائمة المراجع :

باللغة العربية

الكتب:

1. ابن قيم الجوزية شمس الدين (2003): الطب النبوي، ط1، مؤسسة المعارف، بيروت، لبنان.
2. أحمد بطاح (2006): قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. أحمد ماهر (2003): السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
4. أحمد ماهر (2008): كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
5. أحمد محمد عبد الخالق (1993): أصول الصحة النفسية، ط2، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
6. أكرم عثمان (2002): الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
7. أحمد تيغزي (2005): الإجهاد في مهنة التعليم، مقارنة نقدية تحليلية لقضايا تربوية نفسية معاصرة، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر.

المهني

8. أندرو سيز لافي ومارك جي ولاس (1991): السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
9. الهاشمي لوكيا وفتيحة بن زروال (2006): الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
10. بول مارتين (2003): العقل المريض، ترجمة عبد العلي الجسماني، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان.
11. جاكليين رينو (1998): دليل لمقاومة الإجهاد والضغط والتوتر ترجمة سمير شيخاني، دار الجيل، بيروت، لبنان.
12. جان بنجامان ستورا (1997): الإجهاد، أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم، منشورات عويدات، بيروت، لبنان.
13. جمعة سيد يوسف (2000): دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
14. جمعة سيد يوسف (2001): النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
15. جمعة سيد يوسف (د ت): إدارة الضغوط النفسية، نموذج للتدريب والممارسة، دار إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة.
16. حسن حريم (2004): السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
17. حنان عبد الرحيم الأحمد (2002): ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
18. دافيد فونتانا (1994): الضغوط النفسية، تغلب عليها وابدأ الحياة، ترجمة حمدي الفرماوي ورضا أبو سريع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
19. رثيفة رجب عوض (2001): ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة، مكتبة النهضة المصرية للتوزيع، القاهرة.
20. روبرت براون، جيرالد جرينبرج (2004): إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد وإسماعيل علي، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
21. رونالدي ريجيو (1999): مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. زينب محمود شقير (1998): مقياس الاحتراق النفسي Burnout (الإجهاد النفسي) في البيئة العربية (مصرية- سعودية)، مكتبة النهضة المصرية للتوزيع، القاهرة.
23. زينب محمود شقير (2002): الأمراض السيكلوسوماتية، ط1، دار النهضة المصرية، القاهرة.
24. سامر جميل رضوان (2002): الصحة النفسية، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. سمير شيخاني (2003): الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
26. شيلي تايلور (2008): علم النفس الصحي، ترجمة وسام درويش بريك وفوزي شاكرا داود، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
27. صالح حسن الداهري وناظم هاشم العبيدي (1999): الشخصية والصحة النفسية، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
28. صلاح الدين عبد الباقي (2001): قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
29. طارق طه (2006): السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
30. عبد الحميد محمد الشاذلي (2001): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، مصر.

المهني

31. عبد الرحمن بن أحمد بن محمد بن الهيجان (1998): ضغوط العمل وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
32. عبد المنعم حسيب (2006): مقدمة في الصحة النفسية، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
33. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (1999): الإدارة الإستراتيجية لمواجهة القرن الحادي والعشرون، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
34. عثمان نجاتي (1993): القرآن وعلم النفس، ط5، دار الشروق، القاهرة.
35. عثمان يخلف (2001): علم النفس الصحة، ط1، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، قطر.
36. علي عسكر (2005): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، دار الكتاب الحديث، الكويت.
37. علي سكر (2003): الضغوط وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، الكويت.
38. عمار الطيب كشود (1995): علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، ط1، منشورات جامعة قار يونس، المجلد 02.
39. فاروق السيد عثمان (2001): القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة.
40. فاروق عبده فليه (2005): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
41. قاسم القريوتي (2000): السلوك التنظيمي، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
42. كامل محمد عويضة (1996): الصحة في منظور علم النفس، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
43. كلاوس شويخ (2006): الكرب، الشدة النفسية، ترجمة إلياس حاجوج، ط1، دار علاء الدين للنشر والتوزيع، دمشق.
44. ليونارد بون Leonard w.poon (2003): دليل تطبيق مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة، إعداد وتعريب علي عبد السلام علي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
45. ماجدة بهاء السيد (2008): الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر وتوزيع، عمان، الأردن.
46. محسن أحمد الخصري (1991): الضغوط الإدارية، الظاهرة، الأسباب والعلاج، مطبعة الأطلس، القاهرة، مصر.
47. محمد إسماعيل بلال (2005): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
48. محمد السيد عبد الرحمن (1999): علم الأمراض النفسية والعقلية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
49. محمد جاسم محمد (2004): سيكولوجية الإدارة التعليمية، ط1، دار الثقافة للنشر وتوزيع، عمان، الأردن.
50. محمد حسن غانم (2005): الأمراض النفسية والعلاج الإسلامي، مكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
51. محمد فيصل خير الزراد (2000): الأمراض النفسية- جسدية، أمراض العصر، ط1، دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
52. محمد قاسم عبد الله (2001): اتجاهات حديثة في الصحة النفسية، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
53. محمود سلمان العميان (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للطباعة، عمان، الأردن.

المهني

54. محمود عبد الحليم منسي، سهير كامل أحمد (2002): أسس البحث العلمي في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر.
55. مروان بني أحمد، معن محمود (2008): إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.
56. مصطفى أبو بكر (2008): الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الجلال للطباعة، الإسكندرية، مصر.
57. مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم (2000): مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
58. ناصر حسن بوكلي (2003): الصحة والاضطرابات النفسية والسلوكية، ط1، دار ابن النفيس للطباعة والنشر والتوزيع، ج1، دمشق.
59. ناصر محمد العديلي (1995): السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، الإدارة العامة للبحوث العربية، السعودية.
60. هارون توفيق الرشدي (1999): الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الانجلو مصرية، مصر.

المجلات:

61. أسامة بطانية (2004): مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة أربد وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد 02، العدد 02.
62. أمل الأحمد ورجاء مريم (2009): أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 10، العدد 01، دمشق.
63. أمال جودة (2006): أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالوحدة النفسية لدى عينة من المسنين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث، العدد 07.
64. حسن أحمد الطعاني (2005): مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد 02.
65. رجاء مريم (2007): الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد 05، العدد 01.
66. سعد الأمارة (2001): الضغوط النفسية، مجلة النبأ، العدد 54.
67. سعد الأمارة (2001): أساليب التعامل مع الضغوط، حدود المنهج والأساليب، مجلة النبأ، العدد 55.
68. عبد الحميد عبدوني (1994): فهم سلوك العامل وحاجة التنظيم والتسيير في علم النفس، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باتنة، العدد 01.
69. عبد الرحمن بن سليمان الطريري (1991): المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي، مجلة كلية التربية العامة الرياض، العدد 08.

المهني

70. عبد الرحمن بن سليمان الطريري (1993): الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه وطرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض.
71. عبده عساف وهدي عساف (2007): ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مدينة نابلس بفلسطين ومدى تأثيرها لمتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد 08، العدد 01.
72. فوزي عزت ونور محمد جلال (1998): الضغوط النفسية لمعلمي المرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، مجلد 07، العدد 16.
73. مایسة محمد شكري (1999): التناول والتشاور وعلاقتها بأساليب مواجهة المشقة، مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، مجلد 09، العدد 03.
74. مصطفى بوزازوة (2001): النشاط البدني كإستراتيجية للتعامل مع المواقف الضاغطة، مجلة العلوم الإنسانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد 18، العدد 02.
75. مصطفى خليل الشرقاوي (1994): قياس استراتيجيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة، مجلة الأبحاث التربوية، جامعة الأزهر، العدد 41.
76. نائل عواملة (1994): تحليل ظاهرة الإجهاد لدى مديري الخدمة المدنية في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 10، العدد 04.
77. ناصر الدين زبيدي (1998): الأمراض السيكوسوماتية لدى الأستاذ الجامعي، من عروض الأيام الوطنية لعلم النفس وعلوم التربية، منشورات جامعة الجزائر، ج2، دار الحكمة، الجزائر.
78. نبيلة بوعافية (2006): مصادر ودرجات الضغط المهني عند المديرين، مجلة دراسات نفسية تربوية، جامعة البليدة، الجزائر، العدد 01.
79. نوال حمداش (2004): قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، العدد 21.
80. الهاشمي لوكيا (2000/99): الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، تقرير نهائي عن مشروع بحث، مديرية البحث الجامعي، جامعة منتوري، قسنطينة.
81. هانم حامد باركندي (1993): مستوى ضغط المعلم وعلاقته بالطمأنينة النفسية وبعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 86.
82. وفية الهداوي (1994): استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد 58.
83. يوسف أحمد حميدان، محمد إلياس العزاوي (2001): تطور الضغوط النفسية عبر الأبعاد الزمنية (الماضي، الحاضر، المستقبل)، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد 17، العدد 02.

الرسائل الجامعية:

84. جهاد بن محمد الرشيد (2003): إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل، دراسة تطبيقية بمدينة الرياض والدمام، مذكرة ماجستير غير منشورة، السعودية.
85. رجاء مريم (2006): فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة دكتوراه غير منشورة، محافظة دمشق.
86. سعاد مخلوف (2006): الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
87. شحام عبد الحميد (2007): علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
88. صالح أبو حطب (2003): الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس وجامعة الأقصى، غزة.

المهني

89. عايدة حسن (2001): ضغوط الحياة والتوافق الزوجي والشخصية لدى المصابات بالاضطرابات السيكوسوماتية والسويات مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس.
90. فتيحة بن زروال (2003): مصادر ومستويات الإجهاد المهني لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر.
91. فتيحة بن زروال (2008): أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
92. ليلي شريف (2003): أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أب) لدى أطباء الجراحة القلبية العامة والعصبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الصحة النفسية، جامعة دمشق.
93. محمد مكناسي (2007): التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
94. نايف بن فهد التويم (2005): مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، الرياض.
95. نوال حمداش (2003): الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات تعاملها معه، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
96. يوسف جودي (2005): مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.

المعاجم :

97. جابر عبد الحميد جابر (1993): معجم علم النفس والطب النفسي، ج6، دار النهضة العربية، القاهرة.
98. حسن شحاتة وآخرون (2003): معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة.
99. رولان دورون، فرانسواز بارو (1997): موسوعة علم النفس، ترجمة فؤاد شاهين، ط1، المجلد 3، عويدات للنشر والطباعة، بيروت، لبنان.
100. مجدي عزيز إبراهيم (2003): موسوعة المعارف التربوية، ط1، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

المراجع باللغة الأجنبية :

101. Bruchon-schweitzer, M (2001) concepts, stress, coping : Le coping et les stratégies d'ajustement face au stress , *Recherche en soins infirmiers* No 67 .

http://catalogue.iugm.qc.ca/GEIDFile/coping.PDF?Archive=194294691247&File=coping_PDF

102. Gibson, J.L et al (1994) Organization: behaviour, structure and processes, 8th Ed Noston Mass, Irwin

103. Khebab, A (2006) Stress et satisfaction au travail dans le métier d'enseignant universitaire , *Revue des Sciences humaines ,université Mentouri Constantine* , No 25.

104. Lazarus ,R.S, Folkman ,S(1984) Stress, appraisal and coping , New York ,Springer Publishing Company .

105. Luthans , F (1992) Organizational behavior , 6th Ed , New York, McGraw Hill Book Company Inc.

106. Shieleds, N (2001) Stress ,active coping and academic performance among persisting and non persisting colleagues students , *Journal of applied bio-behavior research* ,vol 6 No 2 .

107. Taylor, S (1999) Health psychology, 3rd Ed, New York, McGraw Hill Book Company Inc.

مواقع الانترنت:

- http://www.annabaa.org	2008-02-16
http://www.manganin.com -	2008-03-14
http://www.Al-manal.com -	2008-03-27
http://www.moh.gow-kw -	2008-04-09
- http://www.3iny.com	2008-04-15
- http://www.shafaq.com	2008-04-23
- http://www.Suhuf.net.sq	2008-05-06
- http://www.kfnl.gow.sa	2008-05-10
- http://www.gulfkids.com	2008-05-15

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة مصادر الضغط في بيئة عمل أستاذ الجامعة والوقوف على استراتيجيات مواجهة تلك الضغوط من طرف أفراد العينة ، والتعرف على دلالة الفروق في إدراك مصادر الضغط المهني واستخدام استراتيجيات المواجهة حسب بعض المتغيرات كالجنس، التخصص، الدرجة العلمية، ومدة الخبرة .

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتكونت العينة من 220 فردا يمثلون نسبة 26.60% من المجتمع الأصلي المكون من الأساتذة بجامعة محمد خيضر – بسكرة ، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس مصادر الضغط المهني ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغط

وتمت معالجة البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS 16.0 وأفضت النتائج إلى :

- يدرك أفراد العينة مصادر الضغط وفق الترتيب التالي: علاقة الأستاذ بالطلبة، ظروف العمل، علاقة الأستاذ بالإدارة، طبيعة العمل، علاقة الأستاذ بالزملاء.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الأفراد في إدراك مصادر الضغط تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الأفراد في إدراك مصادر الضغط تعزى لمتغير التخصص.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الأفراد في إدراك مصادر الضغط تعزى لمتغير الدرجة العلمية.
- توجد فروق دالة إحصائية بين الأفراد في إدراك مصادر الضغط تعزى لمتغير الخبرة.
- يميل أفراد العينة إلى استخدام الإستراتيجية المركزة على المشكلة .
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين في استخدام استراتيجيات المواجهة حسب متغير الجنس.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين في استخدام استراتيجيات المواجهة حسب متغير التخصص.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين في استخدام استراتيجيات المواجهة حسب متغير الدرجة العلمية .
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين في استخدام استراتيجيات المواجهة حسب متغير الخبرة.